

**IMPLEMENTASI MODEL CARTER DALAM PELAYANAN  
DIGITAL DI BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP BANYUWANGI S. PARMAN**

**SKRIPSI**

diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
Oleh :  
**Safira Sasabila Firdaus**  
NIM: E20191181

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
MEI 2023**

**IMPLEMENTASI MODEL CARTER DALAM PELAYANAN  
DIGITAL DI BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP BANYUWANGI S. PARMAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Safira Sasabila Firdaus**  
**NIM: E20191181**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Disetujui Pembimbing



**Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak**  
**NIP. 198803012018012001**

**IMPLEMENTASI MODEL CARTER DALAM PELAYANAN  
DIGITAL DI BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP BANYUWANGI S. PARMAN**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

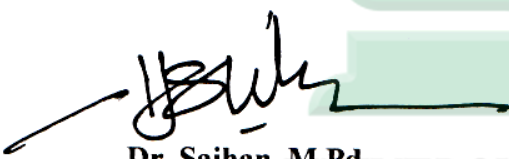
Hari : Jum`at

Tanggal : 23 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

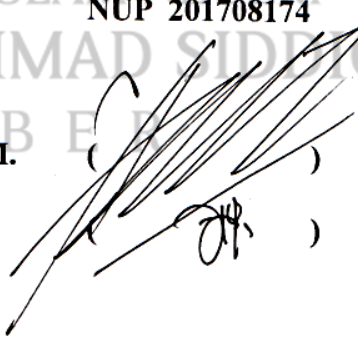
  
Dr. Saihan. M.Pd.  
NIP. 19720217200511001

  
Rini Puji Astuti, S.Kom, M.Si.  
NUP 201708174

Anggota

1. Prof. Dr. Moch Chottib, S.Ag., M.M.

2. Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak.

  
Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ  
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah Ayat: 267)<sup>1</sup>

“Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya aja*. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya.”

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Al-Qur`an, 2:267.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah wasyukurillah* segala puji bagi Allah SWT serta sholawat dan salam tetap tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, Dengan rasa syukur dengan doa, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Papa Didik Kartika dan Mama Erma Muji. Terima kasih yang tiada hentinya untuk beliau yang selalu berjuang untuk putri kecilnya agar bisa Sarjana. Semoga secepatnya bisa membahagiakan Papa dan Mama. Aamiin.
2. Kakak Agestin Awaln Kartika Sari dan Adik Alsa Kavita Erdiana yang memberikan dukungan serta semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Segenap guru dan dosen yang telah memberikan ilmunya semoga kelak menjadi ilmu yang barokah dan bermanfaat. Aamiin.
4. Almamater UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah ikhlas meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan ilmu kepada penulis.
5. Terimakasih kepada seluruh teman-temanku teman PPL dan teman KKN. Terutama kepada Fani Nur Aini, Riski Maulida, Framita Sari, Siti Nurbaiti, Aicha Firdausi, yang selalu membantu dan memberikan semangat. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mensupport saya.

6. Teman-teman Perbankan Syariah khususnya PS 4 angkatan 2019 yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling berbagi ilmu selama perkuliahan di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah wasyukurillah wa ala nikmatillah* penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah kesehatan, kenikmatan, rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi strata satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kasih kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya dalam memberikan ide-ide serta diskusi untuk mewarnai uraian dalam skripsi ini. Oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) semester VI hingga saat ini.
4. Ibu Nurul Setianingrum, S.E, M.M selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember.

5. Ibu Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan keteladanan meluangkan waktu dan memberikan pemikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi dan juga telah merestui pembahasan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Saiful Anam, M. Ag selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) semester I hingga semester V yang banyak memberi motivasi.
7. Seluruh dosen dan staff khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membagi ilmu pengetahuan serta wawasannya kepada saya.
8. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
9. Semua pihak yang terlibat dan telah berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Jember, 03 April 2023

**Safira Sasabila Firdaus**  
**NIM: E20191181**



## ABSTRAK

Safira Sasabila Firdaus, 2023: *Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman*

**Kata kunci:** model CARTER, pelayanan digital, bank syariah

Teknologi saat ini menjadi alat yang dapat membantu sebagian besar kebutuhan orang dan juga dapat mempermudah penyelesaian berbagai tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki di tahap digital. Model CARTER yang dikembangkan oleh Othman dan Owen adalah hasil dari upaya penerapan pengukuran kualitas layanan pada perbankan syariah. Model CARTER dapat digunakan di perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan penetrasi pasar dan keberhasilan bisnis.

Fokus permasalahan yang hendak diteliti ialah: 1) Bagaimana Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman? 2) Bagaimana Dampak Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman?

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah: 1) Untuk Mengetahui Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman. 2) Untuk Mengetahui Dampak Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Teknik penentuan subyek penelitian menggunakan teknik *purposive*. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yakni melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa 1) Model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman sudah baik jika dilihat dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan digital yang diberikan dari dimensi *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*. Dan dalam penelitian ini dimensi yang paling berpengaruh merupakan dimensi *compliance*. 2) Dampak Model CARTER dalam pelayanan digital Pertama, meningkatkan efisiensi dan produktifitas bank dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kedua, meningkatkan kepuasan nasabah dan memperluas jangkauan bank. Ketiga, Layanan digital dapat mempercepat proses transaksi dan memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Keempat, literasi keuangan digital yang masih rendah dan infrastruktur teknologi informasi yang belum merata di Indonesia juga menjadi tantangan dalam pengembangan layanan digital banking. Kelima, risiko keamanan dan privasi data nasabah selain itu layanan digital juga dapat meningkatkan risiko penipuan online.

## DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	16
A. Penelitian Terdahulu .....	16
B. Kajian Teori .....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Subjek Penelitian.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Analisis Data .....	53
F. Keabsahan Data.....	55
G. Tahap-tahap Penelitian.....	57

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....	59
A. Gambaran Objek Penelitian .....	59
B. Penyajian Data dan Analisis.....	63
C. Pembahasan Temuan.....	78
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90
Lampiran-lampiran	
1. Matrik Penelitian	
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Selesai Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	
7. Foto Dokumentasi Penelitian	
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
9. Surat Selesai Bimbingan	
10. Biodata Penulis	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu.....	24
--	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Internet Banking</i> .....	43
Gambar 2.2 Kartu ATM Bank Syariah Indonesia.....	44
Gambar 2.3 <i>Mobile Banking</i> .....	45
Gambar 2.4 <i>SMS Banking</i> .....	46
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Banyuwangi S. Parman .....	62



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Bank syariah beroperasi secara berbeda dari bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah adalah tidak membebankan bunga kepada nasabahnya, tetapi menerima atau membebankan bagi hasil dengan imbalan lainnya sesuai akad kesepakatan. Konsep dasar perbankan syariah didasarkan pada Al-Qur`an dan hadits. Seluruh produk dan layanan yang ditawarkan tidak boleh terkait dengan Al-Qur`an dan hadits Nabi Muhammad SAW. Dalam perbankan syariah, keuntungan bank diperoleh dari jual beli, sewa, dan kemitraan dengan nasabah, sedangkan bank konvensional mengandalkan transaksi berbasis bunga.<sup>2</sup>

Perbankan syariah memainkan peran penting dalam semua kegiatan bisnis dalam ekosistem bisnis halal. Perbankan syariah di Indonesia telah berkembang lebih dari 30 tahun yang dengan menawarkan produk inovatif, meningkatkan layanan dan menjalin komunikasi yang baik setiap tahunnya. Semangat kemajuan juga terlihat di bank umum syariah termasuk bank umum syariah seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.<sup>3</sup>

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia ditandai dengan munculnya Bank Syariah. Bank memiliki persaingan yang signifikan dengan bank lain di perbankan konvensional maupun syariah. Perbankan syariah memiliki sistem perbankan yang berdasarkan prinsip menurut Al-Qur`an dan

---

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 23.

<sup>3</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) (diakses pada tanggal 05 Oktober 2022).

Al-Hadist. Hal itu bisa dilakukan dengan mengikuti aturan syariah terkait proses muamalat, terutama menghindari transaksi dengan unsur riba.<sup>4</sup>

Bank Syariah beroperasi secara berbeda dari bank konvensional. Ini menawarkan layanan bebas bunga kepada pelanggannya dan sistem operasionalnya melarang pembayaran dan penarikan bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang maupun bunga yang dibayarkan kepada deposan. Perbankan syariah menolak konsep bunga yang diterima dari peminjam dan bunga yang dibayarkan kepada deposan.<sup>5</sup>

Persaingan di dunia perbankan sekarang ini sedang gencar-gencarnya antara bank konvensional dan bank syariah. Maka dari itu apabila bank ingin banyak diminati oleh nasabah maka bank tersebut harus terus menyempurnakan produk dan layanannya kepada nasabah. Karena diisi dengan teknologi bank terus menghadapi tantangan yang meluas.<sup>6</sup>

Akan tetapi pada pengamatan disekitar peneliti bank syariah masih belum bisa mengungguli bank konvensional. Karena bank konvensional sudah dulu hadir ditengah-tengah masyarakat luas. Sehingga masyarakat masih memilih bank konvensional daripada bank syariah yang sudah jelas dari riba. Tetapi tidak bisa dipaksakan semua orang harus memilih bank syariah karena itu hak masing-masing orang. Karena setiap orang memiliki hak untuk

---

<sup>4</sup> Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, Vol. 5, No. 2, 2022.

<sup>5</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 23.

<sup>6</sup> Roberto akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, dan Tantangan* (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjadara), 7.



memilih yang terbaik untuk dirinya. Maka dari itu peneliti mengunjungi bank syariah mencari tahu kenapa masyarakat kurang berminat di bank syariah.<sup>7</sup>

Saat ini, seperti pada zaman modern ini, orang dapat melakukan berbagai aktivitas di dalam rumah maupun di kantor tanpa harus langsung ke tempat tujuan. Menurut Laquey, internet telah menjadi alat informasi dan komunikasi yang tidak dapat diabaikan lagi. Dengan bantuan teknologi internet, masyarakat dapat melakukan banyak hal seperti bersosialisasi, menyapa dengan keluarga, kerabat, dan teman jauh maupun dekat, membaca buku secara online, mendapatkan berbagai informasi, bahkan berbelanja secara online.<sup>8</sup>

Teknologi saat ini menjadi alat yang dapat membantu sebagian besar kebutuhan orang dan juga dapat mempermudah penyelesaian berbagai tugas dan pekerjaan. Peran utama teknologilah yang membawa peradaban manusia di tahap digital. Hal ini dapat mendorong industri perbankan untuk meningkatkan pelayanan nasabahnya dengan beberapa cara, salah satunya dengan cara meningkatkan layanan perbankan yang sudah ada. Kemajuan teknologi dapat meningkatkan pendapatan setiap perusahaan atau individu. Selain itu, mengubah model perilaku nasabah yang lebih mengutamakan digital dalam bisnis lebih cepat, aman dan hemat. Manfaat lain yang dapat dirasakan dari kecanggihan digital adalah orang dapat bertransaksi tanpa dibatasi jarak atau waktu. Untuk meningkatkan layanan konsep dasar

---

<sup>7</sup> Observasi Bank Syariah Indonesia di Banyuwangi, 06 Oktober 2022.

<sup>8</sup> Annadafah, "Penggunaan Digital Marketing di PT Bank Syariah Indonesia dengan Pendekatan search Engine Optimization (SEO)," *Journal of Islamic Economios* No. 1 (2022): 90-106.

teknologi informasi di bidang perbankan dan mempermudah menjangkau nasabah atau klien. Untuk meningkatkan efisiensi operasional perbankan, diperlukan peran teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, di antara bidang industri perbankan merupakan perusahaan terbesar yang menggunakan teknologi informasi.<sup>9</sup>

Kualitas layanan kepada nasabah akan sangat menentukan optimalnya kinerja keuangan dan tercapainya target-target yang ditetapkan oleh suatu bank. Lagipula pengguna *digital banking* dipastikan akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan suatu bank, antara lain dipresentasikan dari adanya rekam jejak digital. Dalam konteks ini suatu bank yang telah memiliki dan menerapkan digitalisasi diyakini akan mengungguli bank-bank yang masih bertahan dengan beraneka ragam produk dan layanan yang bersifat manual. Pelayanan dapat berarti “melakukan sesuatu untuk orang lain”. Secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang bertujuan atau fokus pada kepuasan pelanggan, tetapi dengan pelayanan ini, kebutuhan dan keinginan nasabah terpenuhi.<sup>10</sup>

Situasi dunia perbankan Indonesia dari masa ke masa banyak terjadi perubahan dan juga perkembangan. Selain perkembangan yang disebabkan oleh faktor dari dalam di dunia perbankan, juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan di luar dunia perbankan, misalnya dalam bidang riil ekonomi,

---

<sup>9</sup> Annadafah, “Penggunaan Digital Marketing di PT Bank Syariah Indonesia dengan Pendekatan search Engine Optimization (SEO),” *Journal of Islamic Economics* No. 1 (2022): 90-106.

<sup>10</sup> Rizka Anggraini, “Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 Semester Genap Tahun Pelajaran 2021/2022” (Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022), 15.

politik, hukum dan masyarakat. Zaman digital yang terus maju tentu saja tidak terlepas dengan gaya hidup masyarakat, tak terkecuali pada industri jasa keuangan yakni perbankan. Dengan adanya hal tersebut, industri perbankan harus cekatan menanggapi dengan melakukan perubahan dan juga inovasi terhadap cara pelayanan secara digital. Saat ini industri perbankan tengah mempersiapkan perubahan menuju perbankan digital.<sup>11</sup>

Peralihan industri jasa perbankan adalah tanggapan dengan adanya fenomena perkembangan *financial technology (fintech)* dan revolusi teknologi 4.0 yang berarti semua industri akan bertransformasi menjadi lebih baik lagi dengan memanfaatkan dunia online, dimana seluruh aspek kegiatan perusahaan berdasarkan jaringan internet. Dengan hal tersebut ditujukan agar industri perbankan dapat mengembangkan sekaligus memberikan kemudahan pelayanan keuangan sehingga masyarakat dapat mengakses layanan perbankan kapanpun dan dimanapun.<sup>12</sup>

Layanan Perbankan Digital adalah Layanan atau kegiatan perbankan yang beroperasi secara mandiri dengan menggunakan perangkat elektronik atau digital yang dimiliki oleh bank atau nasabah bank.<sup>13</sup> Dan menurut peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 Layanan Perbankan Digital adalah Layanan yang memungkinkan pengguna bank untuk menerima informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik,

---

<sup>11</sup> Gita Putri Maulidya, dan Nur Afifah, "Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju 4.0," *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, (2021): 278-288.

<sup>12</sup> Gita Putri Maulidya, dan Nur Afifah, "Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju 4.0," *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, (2021): 278-288.

<sup>13</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-BankUmum>. (diakses pada tanggal 08 November 2022).

serta tercipta dengan mengoptimalkan penggunaan informasi nasabah. Untuk membantu nasabah dengan cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan mereka (*customer awareness*), dengan memberikan perhatian khusus pada keamanan agar nasabah aman.<sup>14</sup>

Karena kepedulian nasabah tersebut, Bank Syariah Indonesia selalu menawarkan *value for money* terbaik kepada pelanggan. Sementara itu, untuk mengukur kinerja perusahaan, menjaga kualitas layanan bank dipasar yang kompetitif telah menjadi masalah utama, dan mengukur kualitas layanan yang dialami pelanggan dapat digunakan sebagai alat dasar untuk membandingkan kinerja bank yang berbeda. Hal ini menjadikan kualitas sebagai bagian penting dari bagian strategi operasionalnya untuk menarik nasabah dalam mengevaluasi kinerjanya.<sup>15</sup>

Industri perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan proses bisnis, beralih ke sistem otomatis untuk membuatnya lebih cepat dan lebih mudah. Bank meningkatkan layanan agar nasabah dapat menggunakan berbagai layanan perbankan tanpa harus pergi ke bank. Dampak kemajuan teknologi menyebabkan berkembangnya *e-banking*, termasuk peluncuran produk *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan digital yang praktis dan digemari banyak orang. Dengan adanya pilihan

---

<sup>14</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Layanan Perbankan Digital," 8 Oktober 2022.

<sup>15</sup> Dian Sugiarti, "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021

<sup>15</sup> Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, Vol. 5, No. 2, 2022.

pelayanan perbankan digital ini dapat meningkatkan loyalitas atau kesetiaan nasabah serta bagian dari gaya hidup modern.<sup>16</sup>

Menurut Othman dan Owen (jurnal Rizky Harriyadi) menjelaskan mengapa bank syariah harus menjaga kualitas layanan. Mereka beragumen bahwa yang pertama konsumen menyimpulkan bahwa produk dan layanan islami adalah produk yang baik karena didasarkan pada keyakinan islam. Yang kedua, pengenalan kualitas pelayanan dibank syariah sudah menjadi penting dalam hal biaya, keuntungan/profitabilitas, dan kepuasan nasabah, dan sebagai promotor pemasaran bisnis dan hasil keuangan. Operator perbankan syariah harus mempertimbangkan dengan meningkatkan peran dan keadaan dalam memperbesar target pasar nasional ataupun internasional. Model CARTER yang dikembangkan oleh Othman dan Owen adalah hasil dari upaya penerapan pengukuran kualitas layanan pada perbankan syariah. Model CARTER menambahkan salah satu dari lima dimensi, *Compliance*, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk mematuhi prinsip syariah dan menjalankan yang sesuai dengan prinsip perbankan dan keuangan syariah teknik pengukuran yang digunakan dalam model CARTER adalah membandingkan tanggapan dan tujuan.<sup>17</sup>

Permasalahan layanan sebenarnya tidak sulit atau rumit, tetapi jika dibiarkan, masalah dapat menjadi rentan karena sifatnya yang sangat sensitif.

Untuk mengetahui apa itu kualitas pelayanan untuk bank, maka dapat

---

<sup>16</sup> Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal, "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, Vol. 2. No. 1 (2020): 181-192.

<sup>17</sup> Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model CARTER Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Jurnal Fidusia Vol.5 No.2* (2022):123-131.

digunakan analisis dimensi, salah satunya adalah dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness*).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa model CARTER dapat digunakan di perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan penetrasi pasar dan keberhasilan bisnis. Namun, setiap daerah memiliki karakteristik masyarakat yang berbeda-beda. Tentu saja persepsi masyarakat yang berbeda-beda diberbagai daerah.

Alasan peneliti mengambil judul tersebut karena model CARTER dalam pelayanan digital karena salah satu hal penting bagi suatu perusahaan khususnya di industri perbankan adalah mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah aspek penting dari manajemen yang tidak dapat diabaikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada nasabah sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena peran pelanggan sangat penting dalam memberikan pendapatan baik langsung maupun tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Di Banyuwangi kota ada tiga Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia yang mana terdiri dari BSI KC Banyuwangi A. Yani, BSI KC Banyuwangi Basuki Rahmat dan BSI KCP Banyuwangi S. Parman. Peneliti memilih di BSI KCP Banyuwangi S. Parman karena merupakan salah satu bank *retail modern* yang fokus memberikan solusi keuangan yang aman dan terpercaya melalui perbankan syariah. bank syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman memakai metode Model CARTER dan juga menawarkan layanan yang sesuai

dengan syariah kepada nasabahnya dengan membuat transaksi dan tabungan menjadi lebih mudah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak Bank Syariah KCP Banyuwangi S. Parman juga mengatakan bahwa:

“Untuk menjalankan program dari pemerintah dengan mengurangi aktivitas peredaran uang dimasyarakat (*cashless*). dan juga mengatakan yang menyebabkan pengembangan dalam peningkatan penggunaan layanan digital banking yaitu adanya perubahan aplikasi yang lebih cepat, dimana aplikasi tersebut diperbarui sehingga nasabah beralih ke aplikasi baru menambah menu-menu lebih banyak yang lebih dibutuhkan masyarakat dan dengan fasilitas yang diberikan oleh sistem perbankan, maka akan banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan. Karena tanpa harus ke bank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimana saja asal dapat terhubung dengan jaringan internet. Respon positif terhadap fasilitas digital banking ini telah menciptakan peningkatan permintaan layanan berbasis digital secara luar biasa.”<sup>18</sup>

Oleh karena itu, peneliti memilih lokasi tersebut karna Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman sudah menerapkan pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan loyalitas nasabah agar tetap memakai jasa Bank Syariah Indonesia S. Parman. Maka dengan permasalahan itulah solusi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP S. Parman apakah sesuai dengan model CARTER yang dimana dimodel ini sudah menerapkan syariat islam yang sesuai untuk digunakan dalam industri perbankan syariah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti dapat mengangkat fenomena tersebut dengan judul “Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman”.

---

<sup>18</sup> Sony Alvian Dwi Laksono, *Teller*, Wawancara 21 Oktober 2022.



## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman?
2. Bagaimana Dampak Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.
2. Untuk Mengetahui Dampak Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dalam suatu penelitian tentu diharapkan dapat memberikan manfaat yang dilakukan sebagai bentuk aplikasi dari hasil penelitian. Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.<sup>19</sup>

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang dapat menambah wawasan bagi pembaca tentang Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.

---

<sup>19</sup> Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 39.



Bagi peneliti pemula, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi, dan referensi. ada kemungkinan bahwa beberapa topik penelitian yang tercakup dalam penelitian ini mungkin sejalan dengan topik yang ingin dieksplorasi oleh peneliti baru, ide-ide yang disajikan dalam penelitian ini dapat melengkapi atau membangun ide-ide peneliti baru.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang teori-teori yang dipelajari di bangku kuliah. Penulis berharap dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang materi pelajaran Dan diharapkan penulis dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai Implementasi model CARTER dalam pelayanan digital dan juga berguna untuk penyelesaian tugas akhir kuliah, selain itu juga sebagai suatu belajar melalui pengalaman penelitian, sehingga memungkinkan untuk perbandingan antara teori dan kenyataan.

### b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan inspirasi dan dapat dijadikan sebagai informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan perbankan.

c. Bagi Akademik dan Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan memberikan bacaan, pedoman, referensi bagi peneliti selanjutnya terutama dalam penelitian yang terkait dengan topik Implementasi model CARTER dalam pelayanan digital.

**E. Definisi Istilah**

Definisi istilah berisi tentang istilah yang menjadi titik perhatian tersendiri oleh peneliti. Adanya definisi istilah bertujuan agar sesuatu yang disampaikan oleh peneliti tidak terjadi kesalahpahaman pada makna istilahnya. Dari judul penelitian penulis “Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman”. Hal-hal yang harus dijelaskan terlebih dahulu oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Model CARTER

Menurut Othman dan Owen (jurnal Rizky Harriyadi) menjelaskan Model CARTER merupakan salah satu model yang dikembangkan oleh Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur kualitas layanan perbankan yang berguna sebagai alat ukur kualitas yang memperhitungkan faktor syariah dalam penilaiannya. Model ini merupakan penyempurnaan dari model SERVQUAL, karena model

SERVQUAL dinilai kurang cocok untuk bank syariah yang bekerja pada aspek syariah.<sup>20</sup>

## 2. Pelayanan Digital

Pelayanan digital adalah jasa atau layanan bank yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan menggunakan sarana elektronik atau sarana digital yang dimiliki bank sehingga nasabah dapat memperoleh informasi, berkomunikasi langsung, melakukan pendaftaran, melakukan pembukaan rekening, melakukan transaksi bank, dan melakukan penutupan rekening.<sup>21</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Kerangka pembahasan skripsi merupakan gambaran umum tentang sistem pemesanan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penulisan skripsi. Peneliti menyarankan beberapa tentang dasar untuk memfasilitasi penemuan yang memahami seluruhnya. Sistematika pembahasan dibagi menjadi lima bab. Disetiap bab menjadi subbagian yang dirancang untuk mempermudah pemahaman.

Sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Bab pertama berfungsi sebagai dasar penelitian dan mencakup

<sup>20</sup> Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model CARTER Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Jurnal Fidusia Vol.5 No.2* (2022):123-131.

<sup>21</sup> Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, dan Mulawarman Hannase, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah" *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, (2022): 32.

konteks pengamatan, tujuan pengamatan, kegunaan, dan definisi makna. Bagian ini sangat penting dalam memahami penjelasan terkait dengan pemahaman laporan.

## **2. BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN**

Bagian ini menjelaskan penelitian sebelumnya yang mirip dengan penelitian saat ini. Pada penelitian yang dikerjakan menjelaskan terkait teori dalam laporan pengamatan yang sesuai akan fokus pengamatan peneliti dengan judul “Implementasi Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.” Yang isinya terdapat teori mengenai : 1) Implementasi Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman, serta 2) Dampak Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan metodologi dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahapan penelitian yang dilakukan. Penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.

## **4. BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

Menyajikan bukti oleh seorang peneliti yang didapatkan pada melaksanakan pengamatan dengan empiris yaitu mendeskripsikan objek

yang diamati, penyajian bukti dan diakhiri dengan pembahasan sub bab ini dapat menjelaskan data yang diperoleh untuk menarik kesimpulan.

## 5. BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan uraian tentang fokus pengamatan yang dilakukan dengan saran pada akhir skripsi. ini juga dipaparkan daftar pustaka dan lampiran untuk pendukung pengamatan ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang peneliti untuk mencari perbedaan kemudian menemukan ide-ide baru bagi peneliti berikutnya, selain itu peneliti pendahuluan dapat membantu penelitian yang menemukan penelitian dan membuktikan keabsahan penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengacu pada risalah, artikel dan jurnal yang melainkan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Kemudian hasil survey yang terkait model CARTER dalam pelayanan digital yaitu sebagai berikut:

1. Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria (2023) dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia”.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BSI Mobile merupakan *super application* yang ditawarkan oleh BSI. Tidak hanya memiliki fitur transaksi, tetapi ada juga fitur syariah yang memudahkan nasabah dalam berbisnis. Nasabah yang menggunakan *BSI Mobile* tanpa harus mengunjungi bank atau *ATM*. Kehadiran BSI Mobile juga mengurangi bank atau *ATM*. Kehadiran *BSI Mobile* juga mengurangi jumlah nasabah di bank, meningkatkan jumlah transaksi melalui saluran elektronik BSI dan menjadikan layanan lebih efektif dan efisien. Persamaan dari penelitian ini dapat dilihat dari variabel bahwa sama-sama

membahas pelayanan di BSI dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, karena peneliti ingin menggambarkan fakta-takta melalui hasil wawancara tentang model CARTER pada pelayanan digital di bank syariah.lokasi penelitian yang dilakukan sama-sama meneliti di Bank Syariah. Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya pada objek penelitian, dapat dilihat dari variabel membahas strategi kualitas meningkatkan kualitas pelayanannya di BSI *Mobile* dan peneliti berfokus pada model CARTER dalam pelayanan digital yang sudah diterapkan.<sup>22</sup>

2. Rizky Hariyadi (2022), dengan judul “Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model CARTER Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu”.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan bahwa model CARTER menurut othman dan owen yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Empathy dan Responsiveness* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu secara menyeluruh sudah cukup baik pelayanannya hanya saja dari segi *Tangible* perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi pelayanannya. Persamaan dari penelitian ini adalah memakai metode kualitatif dengan jenis penelitian di lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara. Sedangkan perbedaannya dari penelitian

---

<sup>22</sup> Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, dan Reza Zakaria, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Islam*, Vol. 4 No. 2 (2023):1163-1170.

sebelumnya adalah meneliti kepuasan nasabah dan meneliti Bank Mega Syariah dan peneliti berfokus pada pelayanan digital dan meneliti di Bank Syariah Indonesia.<sup>23</sup>

3. Nair Tajul Aripin, Nur Fatwa, Mulawarman Hannase 2022, dengan judul “Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah”.

Berdasarkan hasil penelitian ini adalah layanan perbankan digital yang dipasarkan oleh perbankan syariah merupakan upaya untuk meningkatkan daya saing produk perbankan syariah untuk mengikutsertakan keuangan di masyarakat. Persamaan dari penelitian ini adalah meneliti layanan digital di bank syariah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah meneliti faktor pendorong indeks literasi dan inklusi keuangan syariah dan peneliti berfokus pada Model CARTER dalam pelayanan.<sup>24</sup>

4. Akhmad Mujiburrahman (2021) dengan judul “Pengaruh Dimensi Carter Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BSI Kantor Cabang Amuntai”.

Dalam penelitian ini menggunakan Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode analisis data yaitu, Uji Validitas dan Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, serta menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yang berupa Regresi Linier

---

<sup>23</sup> Rizky Hariyadi, “Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model CARTER Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu,” *Jurnal Fidusia Vol.5 No.2* (2022):123-131.

<sup>24</sup> Nasir Tajur Aripin et al, “Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah,” *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 1 (2022): 29-45.



Berganda. berdasarkan hasil dari penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan bagian penting sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di BSI KC Amuntai, Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas CARTER yang meliputi *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Kepedulian) *Responsiveness* (Daya Tanggap). Perbedaannya pada penelitian ini yaitu membahas tentang kepuasan nasabah dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan peneliti berfokus kepada pelayanan digital dengan menggunakan metode kualitatif<sup>25</sup>

5. Alyani Dzatil Ismah (2020) dengan judul “Analisis Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan”.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu penerapan dimensi CARTER yang dilakukan oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh kepatuhan syariah, kehandalan, jaminan, ketanggapan kepada pelanggan. Berdasarkan dimesi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan memberikan dampak positif yang mengakibatkan meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada.

---

<sup>25</sup> Akhmad Mujiburrahman, “Pengaruh Dimensi Carter Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BSI Kantor Cabang Amuntai.” Skripsi, UIN Malana Malik Ibrahim, Malang, 2021.

Persamaan penelitian ini terletak pada metode CARTER yang meliputi *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Kepedulian), *Responsiveness* (Daya Tanggap) Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Perbedaan penelitian ini terletak pada pelayanan non digital sedangkan peneliti berfokus kepada pelayanan digital.<sup>26</sup>

6. Andi Mawardi, Hamawaty A.R (2020) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih”.

Hasil penelitian bahwa pelayanan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi pelayanan konvensional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini terletak pada pelayanan digital di bank. Perbedaan dari peneliti sebelumnya adalah meneliti pelayanan konvensional terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan peneliti berfokus di Bank Syariah Indonesia.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Alyani Dzatil Ismah, “Analisis Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2020.

<sup>27</sup> Andi Mawardi, Hasmawaty A.R, “Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih,” *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*, Vol. 1 No.1 (2020): 126-137.

7. Gita Meilani (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja)”.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah total simpanan nasabah BPRS Muamalat Harkat Sukaraja, dengan jumlah sampel sebanyak 98 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model CARTER berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikan ( $\text{sig}$ ) ( $0,000$ )  $<$  ( $\alpha$ )  $0,05$ . Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya membahas mengenai model CARTER dalam pelayanan. Sedangkan perbedaan dari peneliti sebelumnya adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan data yang digunakan data primer dan data sekunder, serta pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.<sup>28</sup>

8. Orin Verawati Ramadani, Abdur Rahman Kadir, Abdullah Sanusi (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke”.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Responsiveness* telah efektif dan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan di BMT Barokatul Ummah yang berarti bahwa kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan peningkatan dimensi *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Responsiveness*.

---

<sup>28</sup> Gita Meilani, “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model Carter Di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.” Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019.

Sedangkan dimensi *compliance* berikut berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, menurut syariat islam bagi BMT Barokatul Ummah, kepuasan nasabah berkurang ketika implementasinya dilakukan. Dan untuk dimensi *empathy* berdampak negatif terhadap pelanggan artinya akal sehat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Merauke. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan dan perbedaan penelitian sebelumnya pada objek penelitian yang di BMT Barokatul Ummah dengan menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan peneliti berfokus pada Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan penelitian kualitatif.<sup>29</sup>

9. Agam Suherman (2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)”.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik) dan *empathy* (empati) tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Jadi, secara keseluruhan, model CARTER berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan skor 52,1%. Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas

---

<sup>29</sup> Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir, Abdullah Sanusi, “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke,” *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, (2019):65-75.

mengenai dalam pelayanan. Sedangkan perbedaan dari peneliti sebelumnya pengaruh kepuasan nasabah dengan penelitian kuantitatif. Sedangkan peneliti lebih berfokus pada implementasi model CARTER dalam pelayanan digital dan apa dampak yang dimiliki Bank Syariah Indonesia dalam menilai model CARTER di pelayanan dengan penelitian kualitatif.<sup>30</sup>

10. Ruhati (2018) dengan judul “Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang”.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang pertama kualitas pelayanan untuk memuaskan nasabah dan melakukannya kurang baik tetapi hanya ada beberapa hal yang harus segera disebutkan, seperti produk atau fasilitas pendukung yang tidak berfungsi, seperti tempat parkir yang tidak cukup luas untuk parkir pelanggan, namun faktor tersebut tidak menjadi masalah besar bagi BRI Syariah KCP Pinrang dalam hal pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Dan yang kedua BRI Syariah KCP Pinrang menggunakan atau memanfaatkan model CARTER dengan tingkat pelayanan maksimal yang diberikan. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas tentang Implementasi model CARTER pelayanan dan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan dari peneliti sebelumnya adalah objek

---

<sup>30</sup> Agam Suherman, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah.” Skripsi, UIN AR-RANIRY Banda Aceh, 2018.

penelitian yaitu di BRI Syariah dan peneliti berfokus pada objek di Bank Syariah Indonesia.<sup>31</sup>

**Tabel 2.1**  
**Pemetaan Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria 2023 <sup>32</sup>	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia	BSI Mobile tidak hanya memiliki fitur transaksi, tetapi ada juga fitur syariah yang memudahkan nasabah dalam berbisnis. Nasabah yang menggunakan <i>BSI Mobile</i> tanpa harus mengunjungi bank atau <i>ATM</i> . Kehadiran <i>BSI Mobile</i> juga mengurangi bank atau <i>ATM</i> . Sedangkan hasil dari peneliti model <i>CARTER</i> merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni meneliti pelayanan di <i>BSI</i> dan menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu peneliti sebelumnya berfokus pada strategi kualitas meningkatkannya di <i>BSI Mobile</i> . Sedangkan yang akan diteliti berfokus pada model <i>CARTER</i> dalam pelayanan digital.
2.	Rizky Hariyadi 2022 <sup>33</sup>	Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model	Hasil penelitian ini meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah Cabang	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan

<sup>31</sup> Ruhati, "Implementasi Pelayanan Model *CARTER* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang." Skripsi, IAIN Parepare, 2018.

<sup>32</sup> Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, dan Reza Zakaria, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Islam*, Vol. 4 No. 2 (2023):1163-1170.

<sup>33</sup> Rizky Hariyadi, "Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model *CARTER* Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu," *Jurnal Fidusia Vol.5 No.2* (2022):123-131.

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		CARTER Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu	Kota Bengkulu secara menyeluruh sudah cukup baik pelayanannya hanya saja dari segi Tangible perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi pelayanannya. Sedangkan hasil dari peneliti model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	akan dilakukan oleh peneliti yakni memakai metode kualitatif dengan jenis penelitian dilapangan dan wawancara	yaitu peneliti sebelumnya berfokus pada meneliti kepuasan nasabah dan meneliti Bank Mega Syariah. Sedangkan yang akan diteliti berfokus pada pelayanan digital dan meneliti di Bank Syariah Indonesia.
3.	Nair Tajul Aripin, Nur Fatwa, Mulawarman Hannase 2022 <sup>34</sup>	Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah	Hasil penelitian ini layanan perbankan digital yang dipasarkan oleh perbankan syariah merupakan upaya untuk meningkatkan daya saing produk perbankan syariah untuk mengikutsertakan keuangan di masyarakat. Sedangkan hasil dari model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni meneliti layanan digital di bank syariah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu peneliti sebelumnya berfokus pada meneliti faktor pendorong indeks literasi dan inklusi keuangan syariah dan sedangkan peneliti berfokus pada Model CARTER dalam pelayanan

<sup>34</sup> Nasir Tajul Aripin et al, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah," *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 1 (2022): 29-45.



No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			transaksi bagi nasabah.		
4.	Akhmad Mujiburrahman, 2021 <sup>35</sup>	Pengaruh Dimensi Carter Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BSI Kantor Cabang Amuntai	Hasil penelitian ini kepuasan pelanggan merupakan bagian penting sebagai variable yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di BSI KC Amuntai. Sedangkan hasil dari peneliti model CARTER model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni membahas CARTER yang meliputi <i>Compliance</i> (Kepatuhan), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Reability</i> (Kehandalan), <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Empathy</i> (Kepedulian) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu peneliti sebelumnya berfokus pada kepuasan nasabah. Dan ini menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan peneliti berfokus kepada pelayanan digital. Dan sedangkan peneliti berfokus dengan menggunakan metode kualitatif.
5.	Alyani Dzatil Ismah, 2020 <sup>36</sup>	Analisis Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan	Hasil penelitian ini dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan memberikan dampak positif. Hal ini mengakibatkan meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada. Sedangkan hasil dari	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni meneliti mengenai dimensi CARTER yang meliputi <i>Compliance</i>	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas tentang kepuasan nasabah. Sedangkan yang akan diteliti berfokus pada pelayanan

<sup>35</sup> Akhmad Mujiburrahman, "Pengaruh Dimensi Carter Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BSI Kantor Cabang Amuntai." Skripsi, UIN Malana Malik Ibrahim, Malang, 2021.

<sup>36</sup> Alyani Dzatil Ismah, "Analisis Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2020.



No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			peneliti model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	(Kepatuhan), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Reability</i> (Kehandalan), <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Empathy</i> (Kepedulian), <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).	digital.
6.	Andi Mawardi, Hamawaty A.R, 2020.	Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih	Hasil penelitian ini bahwa pelayanan digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi pelayanan konvensional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil dari peneliti model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni meneliti pelayanan digital di bank	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu meneliti pelayanan konvensional terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih dan peneliti berfokus Model CARTER dalam pelayanan.
7.	Gita Meilani, 2019 <sup>37</sup>	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS	Hasil penelitian ini penelitian menunjukkan bahwa model CARTER berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikan ( $\text{sig} (0,000) < (\alpha) 0,05$	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni membahas	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas pelayanan berdasarkan model

<sup>37</sup> Gita Meilani, "Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model Carter Di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja." Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019.

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Muamalat Harkat Sukaraja)	Sedangkan hasil dari peneliti model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	mengenai model CARTER dalam pelayanan.	CARTER. Sedangkan peneliti lebih berfokus pada implementasi model CARTER dalam pelayanan digital dan apa dampak yang dimiliki Bank Syariah Indonesia dalam menilai model CARTER di pelayanan.
8.	Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir, Abdullah Sanusi, 2019 <sup>38</sup>	Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke	Hasil penelitian ini <i>compliance</i> berikut berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, menurut syariat islam bagi BMT Barokatul Ummah, kepuasan nasabah berkurang ketika implementasinya dilakukan. Dan untuk dimensi <i>empathy</i> berdampak negatif terhadap pelanggan artinya akal sehat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah Kabupaten Merauke. Sedangkan hasil dari peneliti model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni membahas tentang pelayanan	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu meneliti pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan meneliti di BMT dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan peneliti berfokus pada Model CARTER dalam pelayanan digital di BSI dengan menggunakan metode kualitatif

<sup>38</sup> Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir, Abdullah Sanusi, "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke," *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, (2019):65-75.

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.		
9.	Agam Suherman, 2018 <sup>39</sup>	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)	Hasil penelitian ini bahwa <i>reliability</i> (kehandalan) dan <i>responsiveness</i> (daya tanggap) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, <i>compliance</i> (kepatuhan), <i>assurance</i> (jaminan), <i>tangibles</i> (bukti fisik) dan <i>empathy</i> (empati) tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, model CARTER berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan skor 52,1%. Sedangkan hasil dari peneliti model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	Adapun persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni membahas mengenai dalam pelayanan.	Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu lebih berfokus pada implementasi model CARTER dalam pelayanan digital dan apa dampak yang dimiliki Bank Syariah Indonesia dalam menilai model CARTER di pelayanan.
10.	Ruhati, 2018 <sup>40</sup>	Implementasi Pelayanan	Hasil penelitian ini BRI Syariah KCP Pinrang	Adapun persamaan	Perbedaan dari penelitian ini

<sup>39</sup> Agam Suherman, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah." Skripsi, UIN AR-RANIRY Banda Aceh, 2018.

<sup>40</sup> Ruhati, "Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang." Skripsi, IAIN Parepare, 2018.

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang	menggunakan atau memanfaatkan model CARTER dengan tingkat pelayanan maksimal yang diberikan. Sedangkan hasil dari peneliti model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan dapat membantu bank dalam meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah.	antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti yakni membahas tentang Implementasi pelayanan Model CARTER dan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu objek penelitian yaitu di BRI Syariah dan peneliti berfokus pada objek di Bank Syariah Indonesia.

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan kajian yang sudah dipaparkan diatas tentang penelitian terdahulu dapat dijelaskan bahwa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti pada lokasi, waktu penelitian serta objek penelitian.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti sama-sama membahas mengenai model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital. Penelitian ini akan menggali data mengenai bagaimana penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi model tersebut pada Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman. Dan pelayanan digital ini sangat berpengaruh sekali dalam kehidupan. Banyak manfaat yang didapat dengan menggunakan pelayanan digital. Seperti melakukan

aktivitas, mulai dari pembukaan rekening, tutup rekening, transaksi pembayaran, investasi dan lain-lain. Tak hanya itu saja manfaat dari pelayanan digital sangat efisien dari semua bentuk pelayanannya secara online. Dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Tetapi masih ada juga bank-bank yang baru mencoba mengimplementasikan penggunaan pelayanan digital dalam pengoprasionalan kegiatan mereka. Karena dalam penggunaan pelayanan digital itu pasti ada faktor penghambat dan pendorong dalam mengimplementasikan pelayanan digital.

Oleh karena itu, dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan atau minat yang jelas antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah dilakukan untuk mengetahui lebih dalam tentang Model CARTER dalam pelayanan digital. Fokus penelitian ini adalah tentang pelayanan digital dalam industri perbankan Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman. Jenis penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mendapatkan hasil yang lebih dalam tentang implementasi model CARTER dalam pelayanan digital. Dan lokasi penelitian yang dilakukan sesuai dengan permasalahan yang muncul dilapangan. Oleh karena itu peneliti berfokus meneliti tentang pelayanan digital dengan yang berjudul “Implementasi Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi S. Parman”.

## B. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

Kotler menjelaskan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan merupakan tindakan memberikan pelayanan dari suatu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang ramah, adil, cepat dan untuk menanggapi kebutuhan dan minat penerima. Oleh sebab itu, pelayanan yang baik adalah kemampuan yang merencanakan dan menyediakan produk berharga bagi nasabah. Jadi, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Biaya administrasi terkait dengan penyediaan layanan yang cepat dan efisien dan waktu tunggu yang lebih singkat. Malayu Hasibuan menyatakan bahwa kesempurnaan pelayanan serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen atau pelanggan.<sup>41</sup>

Jika pelayanan yang diterima lebih dari harapan pelanggan, maka persetujuan terhadap pelayanan tersebut “ideal” (unggul). Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima di bawah harapan, maka di persepsikan sebagai pelayanan yang buruk. Oleh karena itu, baik buruknya pelayanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara adil, benar dan memuaskan.

---

<sup>41</sup> Siti Amelia Aldila, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor,” *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 04, No. 02 ( 2018) : 53-72.

Ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan kebutuhan pelanggan dengan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan standar kerja karyawan ditingkatkan, dan pelayanan yang diberikan serta pelayanan yang dijanjikan. Ada komunikasi antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.<sup>42</sup>

## 2. Karakteristik Pelayanan

Dalam praktiknya sebuah pelayanan yang baik akan memiliki karakteristiknya sendiri dan semua bank syariah mengembangkan karakteristik pelayanan yang baik dalam perbankan syariah, antara lain:

### a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah tergantung pada karyawan yang melayani mereka, karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik dalam hal penampilan. Selain itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berkomunikasi, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus bisa mengambil hati nasabah dan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, teliti, dan cekatan.

### b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada umumnya nasabah pasti ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah, bagian terpenting dari personalitas dan manajemen adalah sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki

---

<sup>42</sup> Kustin Hartini, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Pada BPRS Muamalat HArkat Sukaraja," *JBMA*, Vol. 6, No. 2 (2019) : 60-73.



seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus memiliki berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada nasabah

Setiap perusahaan wajib bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir. Dengan kata lain, pada saat melakukan pekerjaan jasa, pegawai harus memberikan pelayanan dari awal sampai selesai. Nasabah akan puas jika karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang dibutuhkan, dan karyawan yang menangani masalah dari awal jika terjadi masalah tersebut.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Dengan kata lain, ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan seharusnya memberikan sesuai dengan prosesnya. Kemampuan dalam melayani secara cepat artinya melayani dengan batasan waktu yang sesuai dan normal. Pelayanan untuk setiap transaksi harus sudah memiliki jadwalnya sendiri. Proses yang terlalu lama dan sulit terkadang membuat nasabah merasa tidak nyaman dan menjadi malas untuk menghubunginya kembali.

e. Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi berarti karyawan harus mampu berbicara tepat dan hormat kepada semua nasabah. Karyawan juga harus dapat dengan cepat memahami kebutuhan nasabah. Jika nasabah



memiliki masalah, komunikasi akan membuat nasabah senang sehingga dapat berbicara dengan supervisor tanpa gangguan. Karyawan yang dapat berkomunikasi dengan jelas memecahkan masalah untuk menghindari kesalahpahaman.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi berarti karyawan menjaga kerahasiaan keuangan nasabah dan kerahasiaan informasi pribadi nasabah. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama seperti menjaga rahasia perusahaan. Hal ini merupakan ukuran kepercayaan nasabah dalam bisnis.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menggunakan pelayanan secara efektif dan efisien di perusahaan, karyawan yang berhubungan dengan nasabah harus memiliki pengetahuan dan keterampilan. Karena pekerjaan seorang karyawan selalu mempengaruhi nasabah, maka karyawan tersebut harus mendapatkan pelatihan khusus tentang kemampuan dan pengetahuan komunikasi. Kemampuan untuk bekerja dapat mempercepat proses tergantung pada berapa banyak waktu yang diinginkan.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Perusahaan berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah melalui pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, karyawan harus

menanggapi kebutuhan nasabah. Karyawan yang lambat akan membuat nasabah lari dan nasabah tidak ingin menunggu lama.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Seseorang yang dapat dipercaya dengan perusahaan diperlukan untuk orang yang dapat menjadi pelanggan perusahaan. Demikian pula, untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar nasabah tersebut tidak meninggalkan perusahaan.<sup>43</sup>

### 3. Pelayanan Dengan Model CARTER

Dalam mengukur kualitas pelayanan dari persepektif islam, Menurut Othman dan Owen (jurnal Rizky Harriyadi) menjelaskan menguraikan enam dimensi yang mengukur kualitas pelayanan di perbankan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang termasuk dalam *SERVQUAL* dan menambahkan dimensi *Compliance* (kepatuhan) di dalam keenam dimensi yang dikenal dengan Model *CARTER* yang meliputi *Compliance*, *Assurance*, *Realibility*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Dimensi *Compliance* (kepatuhan) merupakan faktor yang sangat penting yang harus dimasukkan dalam penilaian kualitas pelayanan di perbankan syariah, karena kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan bentuk eksistensi bagi umat islam.<sup>44</sup> Definisi Model *CARTER* dapat dijelaskan oleh Othman dan Owen sebagai berikut:

---

<sup>43</sup> Nausa Rachtri Cancera, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah,” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021), 12.

<sup>44</sup> Rizky Hariyadi, “ Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model CARTER Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu,” *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, Vol. 5, No. 2 (2022) : 123-131.

a. *Compliance* (Kepatuhan)

Dimensi ini menunjukkan bahwa bank mampu memenuhi standar syariah dalam seluruh kegiatan operasionalnya. Hal ini dilihat dari tidak membayar riba atau bunga produk tabungan dan keuangan. Serta tidak hanya berinvestasi dalam aktivitas yang dilarang oleh islam, seperti penjualan, alcohol, perjudian, dan prostitusi.<sup>45</sup>

b. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan serta kemampuan menyampaikan amanah dan kepercayaan. Ini melibatkan beberapa unsur termasuk komunikasi, kehandalan, keamanan, kompetensi dan kesopanan. *Assurance* adalah kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelanggan. Dimensi ini memiliki empat aspek yaitu keramahan, kompetensi, kehandalan dan keamanan.

- 1) Aspek yang pertama adalah keramahan, salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyuman dan kesopanan.
- 2) Aspek yang kedua adalah kelayakan. *Customer service* yang ramah dapat memberikan kesan pertama yang baik. Ketika pelanggan mengajukan pertanyaan dan mampu memberikan jawaban yang baik jelas dan mudah dipahami, hal ini dapat

---

<sup>45</sup> Budi Prijanto, "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan CARTER Model," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Vol. 4, No. 1 (2021) : 178-294.

mempengaruhi tingkat kelayakan pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting untuk terus melatih karyawan mengetahui produk-produk dan hal-hal yang lain yang sering terjadi menjadi keluhan atau berbagai pertanyaan pelanggan.

- 3) Aspek yang ketiga adalah reputasi. Reputasi adalah perkiraan yang tetap ada dalam ingatan seseorang. Citra bisa menjadi yang *negative* ketika ternyata kemampuan atau situasi yang sebenarnya tidak mendukung.
- 4) Aspek yang keempat adalah keamanan. Nasabah mempunyai rasa aman ketika dalam melakukan transaksi apabila perusahaan jujur dalam bertransaksi.<sup>46</sup>

Dimensi *Assurance* mengacu pada tingkat kehandalan. Sifat amanah yaitu sikap tanggung jawab, dapat dipercaya. Kenyamanan merupakan kewajiban setiap muslim. Karena seorang muslim hanya bisa hidup sebaik-baiknya dalam keadaan gembira dan rukun. Karena fitur ini didasarkan pada kepercayaan, perusahaan menciptakan rasa percaya dan tanggung jawab yang membuat perusahaan menjadi kuat. Sifat kepercayaan memegang peranan penting dalam dunia bisnis dan perdagangan. Karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.

---

<sup>46</sup> Nausa Rachtri Cancera, ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah,’’ (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021), 16.

c. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>47</sup>

Dimensi ini memberikan kemampuan pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan. Oleh karena itu, efisiensi adalah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan nasabah yaitu tepat waktu, cepat, akurat, dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa diskriminasi.

d. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* (Bukti Fisik) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.<sup>48</sup>

Dimensi ini memberikan pelayanan, dan siapapun yang membutuhkannya dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanannya memuaskan. Bentuk pelayanan bukti fisik adalah berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, perbuatan pemberi pelayanan yang sesuai dengan

<sup>47</sup> Nausa Rachtri Cancera, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah,’ (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021), 17.

<sup>48</sup> Rizky Hariyadi, ‘Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu,’ *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, Vol. 5, No. 2, 2022.

karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan dalam hal ini diamsusikan bahwa perusahaan diharapkan memahami pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan memastikan jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi ini Mampu memahami petugas pelayanan dengan penuh perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan partisipasi dalam berbagai masalah atau yang dihadapi petugas pelayanan.

f. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan komunikasi yang jelas.<sup>49</sup>

Dimensi ini memberikan bentuk pelayanan, setiap pegawai mengutamakan aspek pelayanan yang secara signifikan mempengaruhi perilaku masyarakat penerima pelayanan, oleh karena itu pegawai memerlukan daya tanggap untuk melayani masyarakat sesuai dengan

---

<sup>49</sup> Nausa Rachtri Cancera, ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah,’’ (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021), 20.

tingkat penerimaan, pemahaman dan ketidaksesuaian bentuk pelayanan yang berbeda bahwa mereka tidak tahu.

#### 4. Pelayanan Digital

Digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang dengan memanfaatkan digitalisasi perbankan dapat menurunkan biaya operasional. Pihak perbankan dapat berkembang dengan mengurangi anggaran untuk membuka kantor cabang dan kantor kecil. Dengan demikian, perusahaan harus mentransformasi infrastruktur IT. Dengan berkembangnya *e-commerce*, sektor perbankan harus memenuhi transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru dalam bentuk fintech, dan internet finance yang dibutuhkan. Perkembangan layanan perbankan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia.<sup>50</sup>

Dalam bisnis modern saat ini, untuk menghadapi berbagai persaingan bisnis serta untuk mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, maka dikenal dengan istilah etika bisnis. Etika bisnis digunakan untuk mengontrol perilaku persaingan perusahaan agar memenuhi standar yang ada. Persaingan bisnis dapat dikatakan baik jika memenuhi semua standar yang ada. etika bisnis juga dapat dijadikan prinsip oleh perusahaan untuk menjalankan bisnis yang baik. Secara umum, bisnis didefinisikan sebagai kegiatan mencari keuntungan untuk memenuhi kebutuhan hidup dengan mengelola sumber daya keuangan secara efisien. Tentunya sesuai dengan

---

<sup>50</sup> Lia Chairunisa, "Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2022.

prinsip bisnis syariah, perusahaan dapat beroperasi sesuai dengan standar syariah.

Layanan perbankan yang menggunakan media elektronik atau digital merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh bank agar dapat memperluas akses keuangan di tengah-tengah masyarakat. Salah satu upaya memperluas akses keuangan masyarakat tersebut antara lain dengan adanya inisiasi pembukaan rekening bank yang dapat dilakukan oleh nasabah secara langsung yang biasa disebut *Customer on Boarding*.<sup>51</sup>

Bebaerapa layanan digital teknologi perbankan yang dapat memudahkan nasabah antara lain:

a. *Internet Banking (E-Banking)*

*Internet Banking* merupakan layanan yang ditawarkan oleh banyak perusahaan di Indonesia. Saat ini, pemasaran internet menjadi ebih populer dikalangan konsumen karena menawarkan keuntungan besar dalam kelancaran transaksi, tarik dan bayar transaksi di *internet banking* akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup>Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, dan Mulawarman Hannase, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah" *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, (2022): 32.

<sup>52</sup>Evi Yani, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi dengan Technology Acceptance Model," *Jurnal Informatika*, Vol. 5 No. 1 (2018): 35.



**Gambar 2.1**  
**Internet Banking**



Sumber: Dokumentasi bank syariah Indonesia

b. *Automated Teller Machine* (ATM)

*Automatic Teller Machine* (ATM) adalah layanan elektronik yang memungkinkan pengguna dengan menggunakan komputer untuk melakukan penyelesaian secara otomatis tertentu yang biasanya dilakukan oleh seorang teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk menangani berbagai jenis transaksi perbankan. ATM membutuhkan perangkat keras untuk beroperasi, biasanya berupa

kartu plastik (*Plastic card*) dan kartu ID (*personal identification card*).<sup>53</sup>

**Gambar 2.2**  
**Kartu ATM Bank Syariah Indonesia**



Sumber: Dokumentasi bank syariah Indonesia

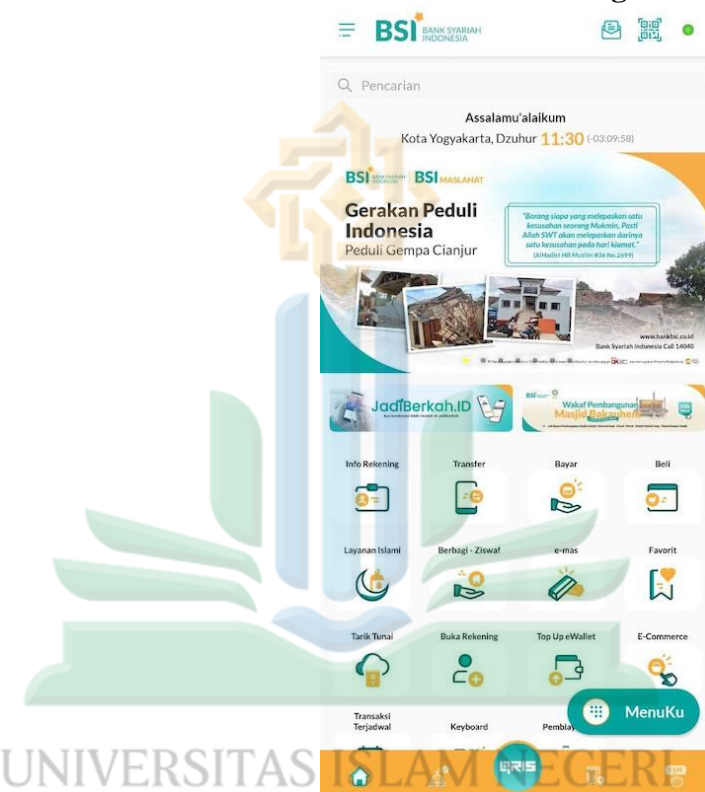
c. *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi. Layanan ini adalah peluang bagi bank untuk memberikan nilai tambah bagi nasabahnya. *Mobile banking* atau biasa dikenal *m-Banking* merupakan layanan keuangan yang disediakan oleh bank untuk memudahkan transaksi keuangan. Keefektifan berbagai transaksi nasabah *m-banking* tidak akan berjalan tanpa menggunakan ponsel dan internet. Siapa pun yang memiliki ponsel dapat menggunakan fitur ini untuk digunakan dengan mudah kapan saja, dimana saja. Dengan banyaknya kemudahan layanan perbankan,

<sup>53</sup> Muhammad Muzani Zulmaizar, abd Rahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo," *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam*, Vol. 4, No. 1 (2019): 88.

perusahaan berharap nasabah dapat menggunakan berbagai layanan bank.<sup>54</sup>

**Gambar 2.3**  
**Mobile Banking**



Sumber: Dokumentasi bank syariah indonesia

- d. *SMS Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung dari ponsel dengan menggunakan media *SMS (Short Message Service)*.

<sup>54</sup> Rian Maulana Iskandar, dan Masrura Mailany, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model," *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol. 2, NO. 2 (2018):146-155.

**Gambar 2.4**  
**SMS Banking**



Sumber: Dokumentasi bank syariah indonesia

## 5. Pelayanan Non Digital

Pelayanan non digital atau pelayanan langsung yang dilakukan Bank Syariah Indonesia ada dua yaitu :

### a. *Customer service*

*Customer Service* merupakan setiap kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh seseorang untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>55</sup>

### b. *Teller*

Teller merupakan menjadi andalan untuk meningkatkan citra perbankan. Pengertian teller Menurut Kasmir (2008) seorang orang yang mau menerima semua simpanan uang (tunai atau non tunai) dari

<sup>55</sup> Yunni Rusmawati, Bhiastika Ristyanadi, "Analisis Pelayanan Cs ( Customer Service ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan," *Jurnal EKBIS* Vol. 19 No. 1 2018: 1092-1099.

berbagai pihak. Selain mengelola bank, petugas bank juga bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang baik, cepat, dan tepat dalam memproses uang setoran masuk dan keluar.<sup>56</sup>



---

<sup>56</sup> Sri Imelda, "Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA*, Vol. 17, No. 1 2017:47-52.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan *Field Research* (Penelitian Lapangan). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menunjukkan pada kualitas dari peristiwa/fenomena/gejala sosial sehingga dari peristiwa tersebut dapat dijadikan pedoman penting bagi penciptaan konsep teori. Penelitian kualitatif yang menggambarkan suatu masalah berdasarkan data-data yang ada, kemudian menganalisisnya dan kemudian menarik kesimpulan. Penelitian bersifat kualitatif yaitu data yang sudah terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, kemudian dijelaskan sehingga orang lain dapat memahaminya dengan mudah.<sup>57</sup>

Peneliti memilih jenis penelitian metode *Field Research* untuk melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian di lapangan. Jenis penelitian ini cocok untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi dilapangan. Penelitian lapangan juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam karena peneliti dapat melihat langsung situasi dan kondisi di lapangan.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah untuk mengetahui apakah obyek yang diteliti sudah menerapkan Model CARTER dalam Pelayanan Digital dengan baik dan benar, dengan pendekatan ini

---

<sup>57</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 7.

diharapkan peneliti mampu mengetahui secara mendetail dan menyeluruh mengenai kebenaran informasi dari fenomena yang ada.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini menunjukkan di mana penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada tempat penelitian yang akan diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam judul penelitian yang sedang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman yang terletak di Ruko Gardenia No. 2-3, Jl. Letjen S. Parman, Pakis, Kec. Banyuwangi, Kab. Banyuwangi, 68419.

Alasan memilih lokasi tersebut ialah karena Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman sudah menerapkan pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan loyalitas nasabah agar tetap memakai jasa Bank Syariah Indonesia S. Parman. Maka dengan permasalahan itulah solusi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP S. Parman apakah sesuai dengan model CARTER yang dimana dimodel ini sudah menerapkan syariat islam yang sesuai untuk digunakan dalam industri perbankan syariah.

## **C. Subyek Penelitian**

Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive* sebagai sumber informasi dalam penelitian ini yakni peneliti mengumpulkan informasi sebanyak mungkin dari kontruksi dan sumber lainnya. Orang yang dipilih sebagai subyek penelitian ini merupakan orang yang dianggap paling tahu tentang

harapan peneliti atau mungkin memiliki kekuatan untuk memudahkan peneliti menyelidiki objek, subjek, atau situasi sosial.<sup>58</sup>

Adapun subjek informan yang akan dipilih menjadi sumber informasi adalah sebagai berikut:

1. *Branch Operasional and Service Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman (Caeswara Ardiani), selaku bagian dari *frontliner* yang berperan penting dalam SOP dalam pelayanan terhadap nasabah.
2. *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman (Anies Yulinda), selaku bagian dari *frontliner* yang berperan penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah.
3. *Teller* Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman (Sony Alvian Dwi Laksono), selaku bagian dari *frontliner* yang berperan penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah.
4. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman yakni selaku konsumen atau customer yang menerima perlakuan pelayanan.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Bagian ini menjelaskan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi non partisipatif, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Semua informasi yang akan diperoleh melalui teknik tersebut.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 223.

<sup>59</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 45.



Dalam penelitian perlu mengumpulkan data sebagai bukti ataupun kebenaran yang jelas dan akurat dari penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai instrumen utama untuk memperoleh data melalui interaksi dengan informan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang melibatkan banyak faktor biologis dan psikologis. Dua yang terpenting yaitu pengamatan dan ingatan. Observasi didefinisikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis gejala yang tampak pada objek penelitian. Metode Observasi ini dilakukan dengan mengamati objek langsung kemudian hasilnya dituangkan dalam sebuah catatan.<sup>60</sup>

Data yang akan diperoleh dari hasil observasi yaitu Model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan Dampak Model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik penelitian yang melakukan percakapan antara informan dan peneliti yang memahami peneliti yang memahami penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan

---

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013) 308-309.

informasi lebih lanjut fokus penelitian dan juga menghindari akan terjadinya kesalahan dan kekeliruan terkait penelitian. Teknik wawancara digunakan dalam penelitian yakni wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur juga termasuk dalam bentuk in-depth interview yang prosesnya lebih luasa daripada wawancara jenis terstruktur dalam menerapkan wawancara peneliti juga mendengarkan dan mencatat yang diungkapkan oleh informan.<sup>61</sup>

Adapun wawancara yang dilakukan dengan penelitian antara lain :

- a. Mengenai Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.
- b. Mengenai Dampak Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa atau kejadian yakni berupa tulisan, gambar atau karya seseorang. Adapun dokumentasi yang akan dilampirkan oleh peneliti ialah sebagai berikut :

- a. Proses wawancara dengan informan
- b. Suasana Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman
- c. Kegiatan Pelayanan Nasabah

---

<sup>61</sup> Sugiyono, 73.

## E. Analisis Data

Analisis data adalah metode yang digunakan untuk menyajikan data dan mengorganisasikan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan cara deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menjelaskan dengan narasi dalam menjelaskan fenomena atau data yang telah diperoleh. Analisis deskriptif ini digunakan untuk membahas serta menjawab persoalan yang sedang dihadapi pada situasi yang terjadi sekarang. Dengan kata lain, saat mendeskripsikan dilakukan langkah-langkah pengumpulan (reduksi data), penyajian data, lalu kesimpulan dan laporan dengan tujuan membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif saat dalam menghadapi deskripsi situasi. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, peneliti akan mengajukan pertanyaan lebih banyak lagi untuk mendapatkan data yang dianggap kredibel.<sup>62</sup>

Adapun langkah-langkah penelitian dalam menganalisis data ialah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan Data merupakan sebuah proses mengumpulkan informasi terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang memberikan informasi dan data yang terkait penelitian dilakukan.

---

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, Alfabeta, 2020), 134.

Setelah data terkumpul maka data disajikan dalam bentuk transkrip observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilih dan memfokuskan pada apa yang penting, dan menemukan tema dan pola umum. Reduksi Data memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk mengolah data tambahan dan menemukannya jika diperlukan.

Proses reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan pembuatan tabel hasil penelitian berdasarkan pengumpulan data. Tanggapan wawancara dan pengamatan ditafsirkan secara mendalam sebagai tema penelitian. Hasil analisis kemudian dikelompokkan sesuai dengan topik penelitian yang sama. Dengan pemahaman ini, dikelompokkan sesuai pokok penelitian yang sama. Berdasarkan hasil pemahaman tersebut maka diperoleh data yang berguna bagi penelitian dan data yang tidak sesuai dengan topik penelitian.

## 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan kumpulan data yang sistematis yang memiliki kemampuan untuk menarik sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan menyajikan data, peneliti dapat memahami fenomena dan hasilnya, sehingga data yang diperoleh di lapangan akan ditentukan sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 4. Penarikan Kesimpulan (*Data Conclusion*)

Setelah peneliti melakukan observasi dan penyajian datanya, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan yaitu bagian dari suatu dokumen atau kegiatan yang utuh, kesimpulan diharapkan menjadi suatu temuan yang baru yang masih belum ada.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sejak awal. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk memaparkan tentang penerapan pelayanan menggunakan model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman, sehingga data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi akan digambarkan dalam bentuk data kalimat. Bukan dalam bentuk angka-angka statistik atau persentase seperti penelitian kuantitatif.

#### F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan proses pengecekan untuk melihat seberapa validkah data dilakukan. Berdasarkan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 241.

Triangulasi sumber merupakan menggunakan metode yang sama untuk menilai data dengan menggunakan beberapa sumber, sedangkan triangulasi deskriptif menggunakan beberapa metode untuk menilai data.<sup>64</sup> Proses triangulasi sumber dilakukan dengan cara pengecekan data yang sudah diperoleh oleh peneliti yang didapatkan dari berbagai sumber data yaitu hasil wawancara, arsip, dan dokumen lainnya. Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, tentunya memiliki sudut pandang yang berbeda dengan hasil data yang berbeda juga. Dari adanya perbedaan data yang didapatkan dari informan yang berbeda, peneliti akan menemukan pengetahuan yang luas dengan menemukan kebenaran data sesuai dengan fenomena yang akan diteliti.

Terdapat tiga jenis triangulasi yang dibedakan, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi teori. Triangulasi teknik merujuk pada penggunaan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda oleh peneliti untuk memperoleh data dari satu sumber yang sama. Triangulasi sumber berarti peneliti menggunakan sumber yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dengan teknik yang sama. Triangulasi teori dilakukan dengan membandingkan hasil akhir penelitian yang berupa rumusan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias dan subjektivitas peneliti atas temuan yang telah dihasilkan.<sup>65</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi semua triangulasi. Triangulasi teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan data hasil

---

<sup>64</sup> Sugiyono, 241.

<sup>65</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007) 339.

observasi, wawancara dan dokumentasi. Triangulasi sumber yang dilakukan peneliti yaitu dengan pengumpulan dan pengujian data pada informan. Data dari informan sumber tersebut, dikategorikan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana yang spesifik dari informan tersebut.

## **G. Tahap-tahap Penelitian**

Penting bagi peneliti untuk menggambarkan proses yang berbeda untuk mengetahui proses yang diikuti peneliti pada akhirnya. Langkah-langkah penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian antara lain:

### **1. Tahap Pra Lapangan**

Tahap pra lapangan adalah sejumlah kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti sebelum memasuki lapangan meliputi:

- a. Menyusun rencana penelitian. Diantaranya meliputi penentuan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metode penelitian.
- b. Menentukan objek penelitian
- c. Mengurus surat perizinan
- d. Memantau dan mengecek kondisi lapangan
- e. Memilih informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Etika dalam melakukan penelitian

2. Tahap di saat penelitian
  - a. Turun lapangan
  - b. Berperan serta sambil mengumpulkan data
3. Tahap penyelesaian
  - a. Menganalisis data
  - b. Menyajikan data dalam bentuk laporan
  - c. Menyempurnakan laporan dengan merevisi data





## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi S. Parman



Gambar 4.1  
Logo Bank Syariah Indonesia

Sumber: Dokumentasi bank syariah indonesia

Bank Syariah memainkan peran penting dalam semua kegiatan bisnis dalam ekosistem industri halal. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan selama 30 tahun terakhir. Inovasi produk, pengembangan layanan dan perluasan jaringan menunjukkan peningkatan yang luar biasa dari tahun ke tahun. Memang, keinginan untuk mewujudkannya juga terlihat di banyak bank syariah yang beroperasi sebagai entetitas komersial. Bank Syariah dikecualikan dari pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang identic dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menandai sejarah penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menggabungkan keunggulan tiga bank syariah untuk memberikan layanan yang lebih luas, cakupan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Sinergi juga saling support dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, BRI). Komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN mendorong perbankan Indonesia mampu bersaing di tingkat global.

Bank Syariah berperan dalam segala aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri islam. Penggabungan tiga bank syariah ini menjadi inisiatif untuk mewujudkan sebuah bank syariah yang menjadi kebanggaan umat dan diharapkan dapat memberikan energi baru bagi perkembangan ekonomi nasional serta memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat luas.

## **2. Lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi S. Parman**

Lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Banyuwangi S. Parman terletak di Ruko Gardenia No. 2-3 Jl. Letjen S Parman. Lokasi BSI KCP. Banyuwangi S. Parman ini sangat strategis karena terletak di samping jalan raya dan dapat dijangkau oleh kendaraan apapun.

## **3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi S. Parman**

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi S. Parman yaitu sebagai berikut:

Visi:

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Melayani >20 juta nasabah.
- c. Menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- d. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- e. Menjadi Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- f. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
- g. Menjadi perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>66</sup>

#### 4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi S. Parman

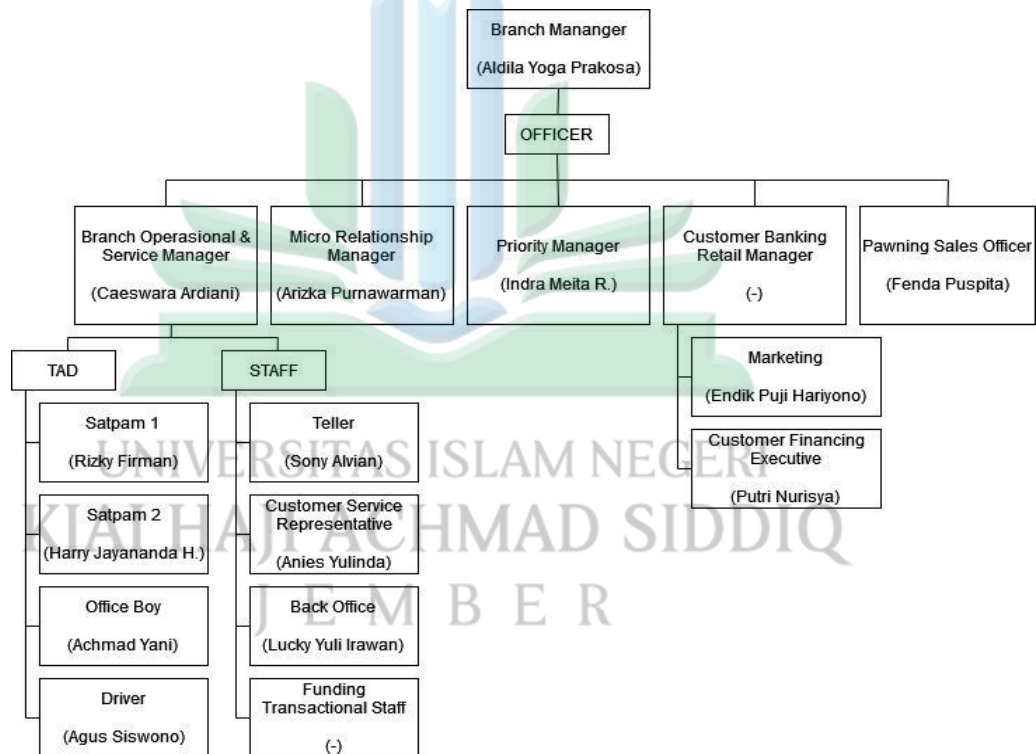
Lembaga atau organisasi memiliki struktur yang berguna untuk menjelaskan hubungan antara pemimpin dan anggota yang dipimpinnya. Struktur organisasi merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan

---

<sup>66</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada tanggal 27 Februari 2023 pukul 20.24

dalam memperlancar dalam kegiatan operasional sehari-hari BSI KCP Banyuwangi S. Parman tidak terlepas dari koordinasi, wewenang dan tanggung jawab. Sehingga untuk mengetahui tingkatan struktur organisasi BSI KCP Banyuwangi S. Parman penulis membuat dalam bentuk bagan pada gambar berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BSI KCP Banyuwangi S. Parman**



Sumber : Dokumentasi, Caeswara Ardiani, BSI KCP Banyuwangi S. Parman<sup>67</sup>

<sup>67</sup> Dokumentasi, Caeswara Ardiani, BSI KCP Banyuwangi S. Parman. (Tanggal 05 Oktober 2023).

## B. Penyajian Data dan Analisis

### 1. Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi S. Parman

Menurut Othman dan Owen model CARTER merupakan salah satu model untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan perbankan guna menilai kualitas yang mencakup aspek syariah dalam penerapannya. Model *CARTER* meliputi *Compliance*, *Assurance*, *Realibility*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman diperoleh data tentang implementasi model CARTER yang dipaparkan melalui hasil wawancara dengan pihak bank dan juga nasabah sebagai berikut:

#### a. Dimensi *Compliance* (kepatuhan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) pada hari Jum`at tanggal 17 Maret 2023 pukul 13.00 WIB diperoleh informasi bahwa:

Kepatuhan syariah adalah kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Dalam layanan digital disini kepatuhan syariah diterapkan pada aplikasi *BSI mobile* dengan adanya fitur layanan islami seperti *juz amma*, *asmaul husna*, kalkulator qurban, *ZISWAF* yang sudah terhubung dengan *BAZNAZ*, dan juga pengingat sholat. Jadi layanan digital yang diterapkan mampu mendorong nasabah untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah dengan mengembangkan inovasi produk dan layanan syariah secara digital yang mengacu pada pemberian amal Islami. *BSI* mengoptimalkan pengalaman perbankan syariah nasabah dengan memberikan informasi tentang prinsip-prinsip Syariah yang mendasari produk dan layanan.<sup>68</sup>

<sup>68</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

Pernyataan tersebut serupa dengan Mbak Anies Yulindha selaku *Customer Service* bahwa:

Kepatuhan syariah mencakup ketaatan terhadap hukum syariah. Jika dikaitkan dengan layanan digital, dalam *SMS Banking* dan *Internet Banking* kurang mencakup dimensi kepatuhan karena tidak ada bedanya dengan bank konvensional. Nasabah juga hampir tidak ada yang menggunakan *SMS banking* dan *Internet banking* karena sudah beralih ke *mobile banking*. Namun jika dilihat dari pelayanan digital melalui ATM, dimensi kepatuhan diterapkan dengan tidak adanya biaya administrasi bulanan, gratis tarik tunai diseluruh ATM BSI, bebas biaya transaksi semua EDC Bank di Indonesia. Artinya hal tersebut telah mematuhi hukum syariah dengan tidak ada riba.<sup>69</sup>

Hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa dimensi (compliance) kepatuhan dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman di implementasikan melalui layanan *BSI mobile* yang memiliki fitur layanan islami seperti juz amma, asmaul husna, kalkulator qurban, ZISWAF yang sudah terhubung dengan BAZNAZ, dan juga pengingat sholat. Dengan adanya fitur tersebut layanan digital mampu mendorong nasabah untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah dengan mengembangkan inovasi produk dan layanan syariah secara digital yang mengacu pada pemberian amal Islami sehingga diharapkan BSI dapat mengoptimalkan pengalaman perbankan syariah nasabah dengan memberikan informasi tentang prinsip-prinsip syariah yang telah mendasari produk dan layanan bank. Kemudian yang kedua dimensi *compliance* (kepatuhan) terdapat pada pelayanan digital melalui ATM

---

<sup>69</sup>Anies Yulindha, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

karena tidak ada biaya administrasi bulanan yang dibebankan kepada nasabah, gratis tarik tunai diseluruh Bank Syariah Indonesia tersebut, bebas administrasi semua EDC di seluruh Indonesia. Artinya Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman sudah mematuhi hukum syariah dengan tidak adanya riba, namun jika dikaitkan dengan layanan digital *SMS Banking* dan *Internet Banking* kurang mencakup dimensi kepatuhan karena tidak adanya pembeda dengan bank konvensional selain itu saat ini nasabah lebih banyak beralih menggunakan *mobile banking*.

b. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) pada hari Jum`at tanggal 17 Maret 2023 diperoleh informasi bahwa:

Dalam layanan digital untuk dimensi *assurance* (jaminan) diterapkan pada saat nasabah melakukan aktivasi BSI *mobile* melalui laman website resmi [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) aktivasi yang dilakukan melalui nomor hp dan kode aktivasi yang telah diterima nasabah melalui sms. Dan juga dapat dilakukan melalui aplikasi BSI *mobile* dengan membuka aplikasi, mengisi data diri dan memasukkan kode OTP verifikasi wajah.<sup>70</sup>

Hal itu lebih lanjut dijelaskan oleh Mbak Anies Yulidha, beliau mengatakan bahwa:

Adapaun cara lain yang dapat dilakukan melalui Whatsapp Bank Syariah Indonesia atau live chat Aisyah di nomor 081584114040 dengan mengikuti langkah-langkah yang diberikan. Kemudian cara lain dapat melalui *call center* dengan menghubungi nomer *call center* 14040 dan menyiapkan dokumen seperti e-KTP, kartu ATM. Hal tersebut mencerminkan dimensi *assurance* (jaminan)

---

<sup>70</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

dari aspek keamanan karena dapat menjaga data pribadi nasabah<sup>71</sup>

Hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman diterapkan saat melakukan aktivasi BSI mobile melalui cara yang pertama dari laman website resmi dengan menggunakan nomor hp dan kode aktivasi yang diterima nasabah melalui SMS. Dan yang kedua dilakukan melalui aplikasi BSI *mobile* dengan membuka aplikasi, mengisi data diri dan memasukkan kode OTP verifikasi wajah. Ketiga, melalui Whatsapp Bank Syariah Indonesia atau live chat Aisyah. Keempat melalui *call center* dengan menghubungi nomer *call center* 14040 dan menyiapkan dokumen seperti e-KTP, kartu ATM. Hal tersebut menjelaskan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) diterapkan dari aspek keamanan karena dapat menjaga data pribadi nasabah sehingga tidak dapat disalahgunakan.

c. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) pada hari Jum`at tanggal 17 Maret 2023 diperoleh informasi bahwa:

Dalam kehandalan BSI terus meningkatkan kehandalan layanan digital dengan meluncurkan inovasi digital dan mengembangkan infrastruktur TI yang berpengalaman, aplikasi *mobile banking* BSI telah dilengkapi dengan fitur-fitur seperti pembukaan rekening secara online, teknologi pengenalan wajah, transaksi emas. BSI juga menjadikan mobile banking BSI menjadi *super*

---

<sup>71</sup> Anies Yulindha, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.



*app* dan terus mendorong *open banking* dan terhubung dengan yang lainnya.<sup>72</sup>

Hal itu lebih lanjut dijelaskan oleh Mbak Anies Yulidha, beliau mengatakan bahwa:

Di BSI meningkatkan kapabilitas digital dan melakukan perubahan melalui berbagai inovasi digital. Dalam periode pandemi kemarin transaksi digital BSI mengalami peningkatan yang cukup pesat khususnya pada BSI *mobile*. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa BSI semakin andal dalam layanan digitalnya.<sup>73</sup>

Hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa *realibility* (kehandalan) dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia terus meningkatkan kehandalan layanan digital yang meluncur inovasi digital di BSI yang dilengkapi dengan fitur-fitur di *mobile banking*, di BSI juga menjadikan aplikasi *mobile banking* menjadi *super app*. Dan juga di melakukan transformasi melalui inovasi digital.

d. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) pada hari Jum`at tanggal 17 Maret 2023 diperoleh informasi bahwa:

Untuk bukti fisik dalam pelayanan digital memuat sarana yang digunakan dalam melakukan pelayanan yang diberikan untuk menciptakan kepuasan nasabah salah satu buktinya yakni ATM. Untuk menggunakan layanan ATM nasabah dapat mengunjungi ATM terdekat tanpa harus antri kebank. Untuk menggunakan layanan ATM, nasabah perlu memiliki kartu ATM BSI dan memasukkan PIN yang telah didaftarkan di bank.<sup>74</sup>

<sup>72</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

<sup>73</sup> Anies Yulidha, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023

<sup>74</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

Hal itu lebih lanjut dijelaskan oleh Mas Sony Alvian mengatakan:

ATM Sebagai bukti fisik yakni alat elektronik berbasis computer yang membantu nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang kebank. Kartu ATM sendiri adalah alat pemindahan dana yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai maupun setor tunai. Meskipun transaksi dilakukan melalui mesin ATM, bukti transaksi tetap tersedia dalam bentuk digital dan dapat diakses melalui layanan digital banking seperti mobile banking.<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa *tangible* (bukti fisik) dipelayanan digital dengan menggunakan ATM yakni nasabah dapat melakukan penarikan atau setor tunai dan dapat dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia. ATM digunakan sebagai sarana pelayanan digital untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Dan kartu ATM sebagai bukti fisik alat elektronik berbasis komputer yang sangat memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank.

e. Dimensi *Empathy* (empati)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) pada hari Jum`at tanggal 17 Maret 2023 diperoleh informasi bahwa:

Empati dalam layanan perbankan digital dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain *customer experience* yang lebih baik, peningkatan loyalitas nasabah, peningkatan kinerja keuangan dengan memahami nasabah, dan *empathy* perbankan dapat meningkatkan penggunaan saluran digital, seperti aplikasi seluler dan situs web, yang dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya bagi bank.<sup>76</sup>

<sup>75</sup> Sony Alvian, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

<sup>76</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023

Hal itu lebih lanjut dijelaskan oleh Mbak Anies Yulidha, beliau mengatakan bahwa:

Empati dalam layanan digital di BSI dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan meningkatkan keterikatan pelanggan, BSI dapat menyesuaikan layanan digital yang memberikan solusi yang dipersonalisasi. Hal itu dapat meningkatkan penggunaan layanan digital yang terbukti peningkatan volume transaksi yang signifikan melalui BSI mobile<sup>77</sup>

Hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa *Empathy* (empati) di pelayanan digital dapat memberikan manfaat yang meningkatkan kualitas nasabah peningkatan kinerja keuangan dengan menggunakan aplikasi digital seperti situs web dan layanan digital di bank syariah untuk meningkatkan pengguna digital dapat meningkat melalui aplikasi BSI *mobile*.

f. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) pada hari Jum`at tanggal 17 Maret 2023 diperoleh informasi bahwa:

Kehandalan yang dimiliki di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman telah memuaskan pelanggan dengan membantu menyelesaikan setiap masalah dengan menyarankan atau memberikan solusi atas masalah yang ada. Dan di layanan digital ada fitur chat Aisyah yang dapat mengatasi keluhan atau masalah yang dialami oleh nasabah contohnya saat melakukan aktivasi BSI Mobile, seperti memberikan kode aktivasi BSI mobile melalui sms. Aisyah adalah chat bot yang disediakan oleh BSI untuk memberikan pelayanan dan juga informasi secara akurat, tepat dan terpercaya.<sup>78</sup>

<sup>77</sup> Anies Yulidha, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

<sup>78</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

Hal itu lebih lanjut dijelaskan oleh Mbak Anies Yulidha, beliau mengatakan bahwa:

Dengan menggunakan BSI Aisyah, nasabah dapat dengan mudah mendapatkan informasi terbaru mengenai produk dan layanan BSI serta dapat melakukan komunikasi dengan mudah dan cepat.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa *Resposiveness* (daya tanggap) di pelayanan digital dapat dilakukan melalui dengan fitur Aisyah yang dapat mengatasi segala keluhan yang dialami oleh nasabah. Chat Aisyah yang merupakan chat bot yang disediakan BSI mobile untuk memberikan pelayanan yang secara akurat, tepat, terpercaya. dengan adanya chat Aisyah nasabah dapat mendapatkan jawaban atas keluhan nasabah dengan mudah dan cepat. Dan layanan live chat ini dapat digunakan untuk mendapatkan informasi produk-produk dan layanan di BSI dan juga bisa menggunakan Chat Aisyah selama 24 jam non stop dengan menggunakan sarana ini nasabah tidak perlu pergi kantor untuk lama-lama mengantri.

Dari hasil pembahasan diatas, hasil bentuk layanan yang diberikan BSI KCP Banyuwangi S. Parman kepada pelanggan. Pelayanan digital yang baik untuk kepuasan pelanggan menjadi pusat utama. Tujuan pemberian pelayanan yang baik adalah untuk membangun loyalitas nasabah, untuk mengetahui hal tersebut peneliti mewawancarai 8 (delapan) nasabah dari BSI KCP Banyuwangi S. Parman dan memaparkan hasil wawancara dengan BSI KCP Banyuwangi S. Parman

#### 1. *Compliance* (Kepatuhan)

Wawancara dengan Ibu Khofifah Nur Hasani, penulis menjelaskan terlebih dahulu mengenai penjelasan mengenai kepatuhan dalam wawancara tersebut penulis menanyakan kepada Ibu

---

<sup>79</sup> Anies Yulidha, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 17 Maret 2023.

Khofifah Nur Hasani bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan digital yang diberikan BSI KCP Banyuwangi S. Parman terkait hal tersebut, menjawab:

hukum syariat islam sudah jelas, saya merasa terjamin dan tidak diberatkan dengan biaya administrasi dan dimana ada fitur pembelian transaksi pembelian seperti voucher HP, token PLN, Top up, update saldo, e-money, paket data”<sup>80</sup>

Kedua wawancara dengan Mbak Olivia Gunawan mengenai hal tersebut, menjawab:

Alasan saya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia adalah nilai-nilai kepatuhannya. Yang adanya fitur islami seperti jadwal sholat, arah kiblat, lokasi masjid. Saya yang sebagai seorang muslim saya merasa kenyamanan tambah terjaga,<sup>81</sup>

Ketiga wawancara dengan Mbak Ajeng Kholifah mengenai hal tersebut, mengatakan:

Berdasarkan pertanyaan tentang syariat islam berdasarkan penerapan syariat islam ini, menurut saya pelayanan digital yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia baik secara formal dan non formal dan juga ada fitur Zifwaf (zakat, infaq, qakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat).<sup>82</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan digital kepatuhan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman telah sesuai dengan ketentuan syariah yang telah ditetapkan.

<sup>80</sup>Khofifah Nur Hasani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>81</sup> Olivia Gunawan, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>82</sup>Ajeng Kholifah, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

## 2. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait dengan pelayanan jaminan. Wawancara pertama kepada Ibu Melinda Yulfar, mengatakan:

Layanan digital memberikan penjelasan dengan jelas dan tepat dengan adanya *assurance* (jaminan) pelayanan digital yang telah disiapkan dengan pihak perusahaan.<sup>83</sup>

Wawancara kedua dengan Ibu Khofifah Nur Hasani, mengatakan:

Pelayanan ketika bertatap muka dengan pemberian jamiinan karyawan yang selalu ramah, sopan.<sup>84</sup>

Wawancara ketiga dengan Ibu Aprilia Putri, mengatakan:

Bank Syariah Indonesia ada fitur kode OTP verifikasi wajah yang dapat memberikan keamanan karena menjaga data pribadi nasabah.<sup>85</sup>

## 3. *Realibility* (kehandalan)

Dalam wawancara yang terkait penjelasan tentang seperti apa pelayanan yang mengenai *realibility*. Wawanacara pertama dengan Bapak Alvian Yudha Pratama, mengatakan:

Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang cepat baik melalui layanan digital dalam transaksi maupun yang ada masalah dan solusinya dan pegawai menangani masalah akan selalu dengan sigap dalam melayani hal tersebut.<sup>86</sup>

Wawancara kedua dengan Bapak Ahmad Teguh, mengatakan:

Transaksi di Bank Syariah Indonesia sangat mudah karena pelayanan selalu terkelola dengan baik dan menjaga semua

<sup>83</sup>Melinda Yulfar, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>84</sup>Astuti, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>85</sup>Aprilia Putri, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>86</sup>Alvian Yudha Pratama, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

pelanggan kami dengan memberikan pelayanan yang mereka inginkan.<sup>87</sup>

Wawancara ketiga dengan Bapak Ifanul Ulum, mengatakan:

Bank Syariah Indonesia memberikan transaksi 24jam non stop selama ada akses internet melalui aplikasi BSI Mobile.<sup>88</sup>

#### 4. *Tangible* (bukti fisik)

Sebelum dilanjut dengan wawancara penulis memaparkan bukti fisik terlebih dahulu. Wawancara yang pertama dengan Ajeng Kholifah, mengatakan:

Pada bagian tampilan BSI *mobile* tampilannya sangat cukup menarik, ada fitur islami, simpanan transaksi yang menjadi menu favorit, cek saldo, dan lain-lain.<sup>89</sup>

Wawancara kedua dengan Ibu Aprilia Putri, mengatakan:

Bukti fisik yang digunakan layanan digital bisa juga menggunakan ATM yang dapat diklaim dalam transaksi di bank digital. Namun, nasabah dapat memantau transaksi melalui aplikasi mobile banking atau internet banking.<sup>90</sup>

Wawancara yang ketiga dengan ibu Melinda Yulfar, mengatakan:

Bank syariah Indonesia yang selalu memberikan fitur-fitur islami dan yang lebih modern untuk memudahkan dalam bertransaksi.<sup>91</sup>

---

<sup>87</sup> Ahmad Teguh, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.  
<sup>88</sup> Ifanul Ulum, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.  
<sup>89</sup> Ajeng Kholifah, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi 20 Maret 2023.  
<sup>90</sup> Aprilia Putri, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.  
<sup>91</sup> Melinda Yulfar, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.



### 5. *Empathy* (empati)

*Empathy* memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait dengan pelayanan empati. Wawancara pertama kepada Ibu Olivia Gunawan mengatakan:

Bank dapat meningkatkan empati dalam layanan digital dengan menyediakan layanan yang mudah, cepat, efisien untuk memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>92</sup>

Wawancara yang kedua dengan ibu Ajeng Kholifah, dengan mengatakan:

Empati dalam layanan digital dapat mewujudkan nasabah dengan kemampuan bank untuk mengembangkan perbankan digital yang menyesuaikan dengan jaman sekarang.<sup>93</sup>

Wawancara yang ketiga kepada Ibu Melinda Yufar, dengan mengatakan:

Dengan memberikan layanan digital yang terbaik bank syariah memenuhi kebutuhan nasabah<sup>94</sup>

### 6. *Responsiveness* (daya tanggap)

Sebelum melakukan wawancara penulis terlebih dahulu memberikan terkait dengan daya tanggap tersebut. Wawancara yang pertama kepada Ibu Aprilia Putri, dengan mengatakan:

layanan digital yang memberikan respon yang tepat waktu pada pelanggan dan dalam memberikan layanan bank tidak membedakan nasabah.<sup>95</sup>

---

<sup>92</sup> Olivia Gunawan, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.  
<sup>93</sup> Ajeng Kholifah, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.  
<sup>94</sup> Melinda Yufar, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.  
<sup>95</sup> Aprilia Putri, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.



Wawancara yang kedua dengan ibu Ajeng Kholifah, dengan mengatakan:

Dalam layanan digital, daya tanggap yang baik juga dapat ditunjukkan dengan memberikan solusi yang tepat dan efektif untuk setiap masalah yang dihadapi nasabah.<sup>96</sup>

Wawancara yang ketiga dengan Khofifah Nur Hasani, dengan mengatakan:

Daya tanggap yang baik dalam layanan digital pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah.<sup>97</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dapat dipahami oleh penulis bahwa pelayanan digital yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman sudah memberikan kepuasan terhadap nasabah. Rasa puas tersebut tidak menuntut kemungkinan bahwa pelanggan akan melakukan transaksi ulang apa yang dipasarkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman. Transaksi ulang yang dikukan oleh nasabah merupakan salah satu perilaku nasabah yang loyal terhadap suatu perusahaan.

---

<sup>96</sup> Ajeng Kholifah, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>97</sup> Khofifah Nur Hasani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

## 2. Dampak Model CARTER dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman

Adanya perkembangan pelayanan digital dalam dunia perbankan tentu memiliki dampak positif dan negatif. Transformasi perbankan dapat dipastikan terjadi karena saat ini perkembangan transaksi digital sangatlah pesat guna meningkatkan industri perbankan. Akan tetapi, perubahan layanan perbankan digital memiliki beberapa pertimbangan dan juga masalah seperti penuturan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) beliau mengatakan bahwa:

Ada dampak positif dari pelayanan digital yang pertama meningkatkan efisiensi dan produktifitas bank dalam memberikan layanan kepada nasabah. Yang kedua meningkatkan kepuasan nasabah dan memperluas jangkauan bank.<sup>98</sup>

Adapun wawancara yang kedua dengan Mas Sony Alvian, dengan mengatakan:

Layanan digital dapat mempercepat proses transaksi dan memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan.<sup>99</sup>

Adapun tanggapan dengan Ibu Caeswara Ardiani selaku Branch Operasional & Service Manager (BOSM) beliau mengatakan bahwa:

Ada dampak negatif literasi keuangan digital yang masih rendah dan infrastruktur teknologi informasi yang belum merata di Indonesia juga menjadi tantangan dalam pengembangan layanan digital banking. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa sistem keamanan dan

<sup>98</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>99</sup> Sony Alvian, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

privasi data nasabah terjaga dengan baik, serta meningkatkan literasi keuangan digital bagi nasabah untuk mengurangi risiko penipuan dan penipuan online.<sup>100</sup>

Adapun wawancara yang kedua dengan Mbak Anies Yulinda, dengan mengatakan:

Dampak negatif dari layanan digital itu antara lain risiko keamanan dan privasi data nasabah selain itu layanan digital juga dapat meningkatkan risiko penipuan online.<sup>101</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan terdapat tiga dampak positif dengan adanya pelayanan digital yang pertama dapat meningkatkan efisiensi meningkatkan efisiensi dan produktifitas bank dalam memberikan layanan kepada nasabah. Karena pelayanan digital dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa terbatas tempat dan waktu. Kedua meningkatkan kepuasan nasabah dan memperluas jangkauan bank, hal tersebut dikarenakan bank dapat mengakses sendiri pelayanan perbankan tanpa harus datang ketempat yang tentunya dapat menciptakan kepuasan tersendiri dihati nasabah. Ketiga, layanan digital dapat mempercepat proses transaksi dan memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan, hal tersebut disebabkan oleh kemudahan dari layanan digital pada saat melakukan berbagai jenis transaksi yang hanya membutuhkan modal kuota internet. Yang keempat layanan digital juga dapat meningkatkan risiko penipuan online. Oleh karena itu, bank harus memastikan bahwa sistem keamanan dan privasi data nasabah terjaga dengan baik.

---

<sup>100</sup> Caeswara Ardiani, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

<sup>101</sup> Anies Yulinda, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi, 20 Maret 2023.

### C. Pembahasan Temuan

Setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang sudah dilakukan berdasarkan fokus masalah. Data tersebut disajikan dan dianalisis melalui pembahasan temuan. Maka dalam hal ini peneliti akan membahas temuan-temuan dilapangan mengenai bagaimana implementasi model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dan bagaimana dampak model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman, sebagai berikut:

#### 1. Implementasi Model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.

Model pelayanan ini menggunakan istilah model *CARTER* yang meliputi *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangibility* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap). Maka Othman dan Owen menambahkan unsur *Compliance* pada dimensi tersebut sebagai syarat karakteristik bank syariah yaitu menerapkan prinsip syariah.

Kelima dimensi tersebut apabila diterapkan di bank syariah cenderung akan menilai hal-hal normatif. Penambahan dimensi didalam *SERVQUAL* agar lebih sesuai dengan perusahaan di mana akan diukur kualitas layanannya, dalam hal ini sangat diperlukan karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibandingkan bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah

didalam perbankan. Satu dimensi yaitu compliance, yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai hukum islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi islam, yang telah diusulkan oleh Othman dan Owen.

Kualitas pelayanan yang baik adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan ini berarti jasa atau *service* yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan dan kemampuan melayani terlihat melalui karakter dan sifat perusahaan memberikan layanan kepada pelanggan yang puas. Untuk mengukur kualitas layanan *CARTER* ini dapat digunakan dimensi :

1. *Compliance* (kepatuhan)

Kemampuan untuk memenuhi hukum islam yang beroperasi dalam perbankan islam dengan model ekonomi syariah. Artinya, segala sesuatu dalam bisnis islam harus mengikuti prinsip syariah. Itu harus menghormati prinsip-prinsip syariah dalam hal keuangan, material dan sumber daya manusia.

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman menerapkan dimensi *compliance* (kepatuhan) melalui layanan BSI mobile yang memiliki fitur layanan islami seperti juz amma, asmaul husna, kalkulator qurban, ZISWAF yang sudah terhubung dengan BAZNAZ, dan juga pengingat sholat. Dengan adanya fitur tersebut layanan digital mampu mendorong nasabah untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah dengan mengembangkan inovasi produk dan layanan syariah

secara digital yang mengacu pada pemberian amal Islami sehingga diharapkan BSI dapat mengoptimalkan pengalaman perbankan syariah nasabah dengan memberikan informasi tentang prinsip-prinsip syariah yang telah mendasari produk dan layanan bank. Kemudian yang kedua dimensi *compliance* (kepatuhan) terdapat pada pelayanan digital melalui ATM karena tidak ada biaya administrasi bulanan yang dibebankan kepada nasabah, gratis tarik tunai diseluruh Bank Syariah Indonesia tersebut, bebas administrasi semua EDC di seluruh Indonesia. Artinya Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman sudah mematuhi hukum syariah dengan tidak adanya riba, namun jika dikaitkan dengan layanan digital *SMS Banking* dan *internet banking* kurang mencakup dimensi kepatuhan karena tidak adanya pembeda dengan bank konvensional selain itu saat ini nasabah lebih banyak beralih menggunakan *mobile banking*.

## 2. *Assurance* (jaminan)

Merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan.

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman menerapkan dimensi *assurance* (jaminan) pada saat melakukan aktivasi BSI mobile melalui cara dari laman website resmi dengan menggunakan nomor hp dan

kode aktivasi yang diterima nasabah melalui SMS hal tersebut menjelaskan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) diterapkan dari aspek keamanan karena dapat menjaga data pribadi nasabah sehingga tidak dapat disalahgunakan.

### 3. *Realiability* (kehandalan)

Kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, akurat dan memuaskan. seperti yang diungkapkan Ali Hasan, dari segi kualitas pelayanan adalah memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman menerapkan dimensi *realibility* (kehandalan) terus meningkatkan kehandalan layanan digital dengan meluncurkan inovasi digital di BSI yang dilengkapi dengan fitur-fitur di *mobile banking*, di BSI juga menjadikan aplikasi *mobile banking* menjadi *super app*. Dan juga di melakukan transformasi melalui inovasi digital.

### 4. *Tangible* (bukti fisik)

Merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman menerapkan dimensi *tangible* (bukti fisik) dipelayanan digital dengan menggunakan ATM yakni nasabah dapat melakukan penarikan atau setor tunai dan dapat dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia. ATM digunakan sebagai sarana pelayanan digital untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Dan kartu ATM sebagai bukti fisik alat elektronik berbasis komputer yang sangat memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank.

5. *Empathy* (empati)

Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Pendapat tersebut sesuai dengan apa yang telah peneliti temukan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman berusaha memahami kebutuhan nasabah secara spesifik.

Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman menerapkan dimensi *empathy* (empati) pelayanan digital dapat memberikan manfaat yang meningkatkan kualitas nasabah peningkatan kinerja keuangan dengan menggunakan aplikasi digital seperti situs web dan layanan digital di bank syariah untuk meningkatkan pengguna digital dapat meningkat melalui aplikasi *BSI mobile*.



#### 6. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemampuan untuk merespon kebutuhan nasabah dengan cepat, selalu siap membantu pelanggan menyelesaikan masalah, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan, dapat memberikan informasi yang akurat sesuai kebutuhan pelanggan.

Teori tersebut sama halnya dengan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman *Responsiveness* (daya tanggap) di pelayanan digital diterapkan melalui fitur Aisyah di BSI *mobile* yang dapat mengatasi segala keluhan yang dialami oleh nasabah. Chat Aisyah yang merupakan chat bot yang disediakan BSI *mobile* untuk memberikan pelayanan yang secara akurat, tepat, terpercaya. dengan adanya chat Aisyah nasabah dapat mendapatkan jawaban atas keluhan nasabah dengan mudah dan cepat. Dan layanan live chat ini dapat digunakan untuk mendapatkan informasi produk-produk dan layanan di BSI dan juga bisa menggunakan Chat Aisyah selama 24 jam non stop dengan menggunakan sarana ini nasabah tidak perlu pergi kantor untuk lama-lama mengantri.

Berdasarkan temuan yang dilakukan peneliti, dalam menerapkan model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman. Model CARTER merupakan model kepuasan nasabah yang dapat diterapkan pada layanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman. Dan dapat membantu bank dalam

meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses transaksi bagi nasabah. Model ini juga dapat membantu bank dalam mengelola dan mengintegrasikan berbagai modul dan validator yang diperlukan dalam layanan digital. Digitalisasi dipandang sebagai cara untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh bank dan untuk meningkatkan daya saing mereka. Dalam konteks perbankan digital, penerapan model CARTER *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangibility* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap). dapat membantu bank untuk meningkatkan layanannya dan memenuhi harapan nasabahnya.

Sesuai dengan teori Palilati bahwa kepuasan tidak akan berhenti pada satu titik, bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk dan layanannya dengan harapan-harapan yang berkembang didalam benak konsumen.<sup>102</sup>

Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Orin Verawati Ramadani bahwa semua aspek dimensi *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, dan *Responsiveness* telah dijalankan dengan baik, dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah. Artinya semakin ditingkatkan dimensi

---

<sup>102</sup> Orin Verawati Ramadani, Abdul Rahman Kadir, Abdullah Sanusi, "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke," *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, (2019):65-75.

*Assurance, Reliability, Tangible, dan Responsiveness* maka kepuasan nasabah semakin tinggi. Sedangkan dimensi *Compliance* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila dimensi *Compliance* benar-benar diterapkan menurut syariat islam pada BMT Barokatul Ummah, maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Dan untuk dimensi *Empathy* mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **2. Dampak Model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman.**

Berdasarkan temuan yang didapatkan oleh peneliti di Bank Syariah KCP Banyuwangi S. Parman untuk layanan digital banking memiliki *dampak* positif seperti mempercepat proses transaksi dan memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Melalui layanan perbankan digital, proses transaksi dapat dilakukan tanpa perlu mengunjungi kantor bank. Implementasi kualitas layanan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam memanfaatkan layanan bank. Diera digital, layanan digital banking juga dapat membantu bank untuk tetap bersaing dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berkembang. Dengan layanan digital banking, nasabah dapat memproses transaksi selama 24jam dan 7 hari dalam seminggu. Oleh karena itu, layanan perbankan digital dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan.

Namun disatu sisi yang perlu kita ketahui bahwa layanan digital banking dapat memiliki dampak negatif seperti keamanan risiko dan privasi

data nasabah. Menurut Mangunsubroto, dampak dibagi menjadi dua, yaitu positif dan negatif, yang dimaksud dengan dampak positif adalah dampak yang menguntungkan dari suatu tindakan yang dilakukan pihak terhadap orang lain tanpa adanya kompensasi dari pihak yang diuntungkan. Sedangkan, dampak negatif apabila dampaknya bagi orang lain yang tidak menerima kompensasi yang sifatnya merugikan. Penggunaan teknologi informasi secara masif dapat meningkatkan risiko serangan *cyber* yang dapat berakibat pada kebocoran data nasabah. Selain itu layanan perbankan digital juga dapat meningkatkan risiko penipuan online.

Berdasarkan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Alyani Dzatil Ismah penerapan dimensi CARTER yang dilakukan oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan berdampak positif terhadap pelayanan. Efektifitas dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan juga *berdampak* baik, hal ini dibuktikan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan serta semakin meningkatnya pelayanan yang ada. Akan tetapi perlu digaris bawahi bahwa penggunaan sistem digital atau penerapan *mobile banking* juga memberikan dampak yang negatif terhadap keamanan data nasabah. Hal ini juga perlu diperhatikan oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan guna menjaga keamanan data nasabah dan kepercayaan serta kelayakan layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

Berdasarkan temuan dan penelitian terdahulu, dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama bahwa bank perlu memastikan sistem

keamanan dan privasi data nasabah terjaga dengan baik, serta meningkatkan literasi keuangan digital bagi nasabah untuk mengurangi risiko penipuan dan penipuan online. Bank harus memastikan bahwa sistem keamanan dan privasi data nasabah terjaga dengan baik. Bank juga harus memberikan edukasi kepada nasabah mengenai risiko keamanan dan privasi *data* dalam penggunaan layanan digital banking serta memberikan tips untuk menghindari penipuan online. Penggunaan layanan teknologi digital banking dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam memanfaatkan layanan bank, namun bank harus memastikan bahwa layanan tersebut aman dan terpercaya untuk digunakan nasabah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan yang berjudul “Implementasi Model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman” peneliti dapat menyimpulkan hal-hal berikut:

1. Penerapan dimensi CARTER yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman sudah dapat dikatakan baik hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan digital yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman dengan mencakup dimensi *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman. Dan dalam penelitian ini dimensi yang paling berpengaruh merupakan dimensi *compliance*.
2. Dampak positif Model CARTER dalam pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman yang pertama, meningkatkan efisiensi dan produktifitas bank dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kedua, meningkatkan kepuasan nasabah dan memperluas jangkauan bank. Ketiga, Layanan digital dapat mempercepat proses transaksi dan memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Dan ada juga dampak negatif model CARTER dalam pelayanan digital yang pertama,

literasi keuangan digital yang masih rendah dan infrastuktur teknologi informasi yang belum merata di indonesia juga menjadi tantangan dalam pengembangan layanan digital banking. Kedua, risiko keamanan dan privasi data nasabah selain itu layanan digital juga dapat meningkatkan risiko penipuan online.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diberikan pada pembahasan sebelumnya, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan meningkatnya IT kehandalan hacker akan semakin meningkat, oleh karena itu Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan keamanan yang lebih agar terhindar dari serangan kejahatan *cyber* yang tengah marak terjadi.
2. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman agar meningkatkan kualitas layanan digital kepada nasabah. Oleh karena itu, bank harus memastikan bahwa layanan perbankan digital yang disediakan berlangsung secara optimal sehingga dapat mempercepat proses transaksi dan memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Dengan begitu dapat menciptakan loyalitas nasabah terhadap bank yang akan berdampak pada meningkatnya keuntungan serta reputasi bank yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputri, Lalita Chandiany, Mohamad Nurkamal Fauzan, dan Noviana Riza. *Tutorial Membuat Protipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir Peringatan dini Berbasis Iot*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019.
- Akyuwen, Roberto. *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, dan Tantangan* Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjad Mada. 2020.
- Aldila, Siti Amelia. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor.” *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 04, No. 02 (2018) : 53-72.
- Analia, Fitra. “Analisis Kualitas Jasa Pada Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model Carter (Studi Pada Nasabah Tabungan IB Hasanah Bank BNI Syariah).” Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2020.
- Anggraini, Rizka. “Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2 Semester Genap Tahun Pelajaran 2021/2022.” Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Annadafah. “Penggunaan Digital Marketing di PT Bank Syariah Indonesia dengan Pendekatan search Engine Optimization (SEO).” *Journal of Islamic Economios* No. 1 (2022): 90-106.
- Aripin, Nasir Tajul, Nur Fatwa, dan Mulawarman Hannase, “Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah.” *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*. (2022): 29-45.
- Cancera, Nausa Rachtri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah.” Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021.
- Chairunisa, Lia. “Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia).” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2022.
- Hariyadi, Rizky. “Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Model Carter Pada Bank Mega Syariah Cabang Kota Bengkulu.” *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, Vol. 5, No. 2 (2022): 123-131.
- Hartini, Kustin. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.” *JBMA*, Vol. 6, No. 2 (2019): 60-73.



<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-BankUmum> (diakses pada tanggal 08 November 2022).

Imelda, Sri. “Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin.” *Jurnal INTEKNA*, Vol. 17, No. 1 2017:47-52.

Ismah, Alyani Dzatil. “Analisis Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2020.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.

Masse, Rahman Ambo dan Muhammad Rusli. “Formalisasi Hukum Islam Dalam Ranah Penyelesaian sengketa Ekonomi Syariah secara Non Litigasi dalam Arbitrase Syariah.” Yogyakarta: Trusmedia Publishing, 2017.

Maulana, Rian, Iskandar, dan Masrura Mailany. “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model.” *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol. 2, NO. 2 (2018):146-155.

Maulidya, Gita Putri dan Nur Afifah. “Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju 4.0.” *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, (2021): 278-288.

Mawardi, Andi dan Hasmawaty A.R, “Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih,” *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*, Vol. 1 No.1 (2020): 126-137.

Meilani, Gita. “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model Carter Di Kabupaten Seluma (Studi Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja.” Skripsi, IAIN Bengkulu, 2019.

Mujiburrahman, Akhmad. “Pengaruh Dimensi Carter Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BSI Kantor Cabang Amuntai.” Skripsi, UIN Malana Malik Ibrahim, Malang, 2021.

Prijanto, Budi. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan CARTER Model.” *Jurnal Tabarru':Islamic Banking and Finance*, Vol. 4, No. 1 (2021): 178-294.

Ruhati. “Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.” Skripsi, IAIN Parepare, 2018.

- Rusmawati, Yunni. Bhiastika Ristyanadi, “Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan.” *Jurnal EKBIS* Vol. 19 No. 1 2018: 1092-1099.
- Samsudin, Acep, Rusdi Hidayat Nugroho, dan Reza Zakaria. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia.” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Islam*, Vol. 4 No. 2 (2023): 1163-1170.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sugiarti, Dian. “Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, (2021): 1696-1704.
- Suherman, Agam. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah.” Skripsi, UIN AR-RANIRY Banda Aceh. 2018.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*,45. Tim Penyusun, pedoman penulisan Karya ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2019),
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal. “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal Muhammdiyah Manajemen Bisnis*, Vol. 2. No. 1 (2020): 181-192.
- Verawati, Orin Ramdani, Abdul Rahman Kadir dan Abdullah Sanusi. “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke.” *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, (2019): 65-75.
- Wonomulyo,” *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam*, Vol. 4, No. 1 (2019): 88.
- [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) (diakses pada tanggal 05 Okteber 2022).
- [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) (diakses pada tanggal 27 Februari 2023).
- Yani, Evi. “Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi dengan Technology Acceptance Model.” *Jurnal Informatika*, Vol. 5 No. 1 (2018): 35.

Zulmaizar, Muhammad dan Muzani, abd Rahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan.



## MATRIK PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR PENELITIAN	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman	1. Model CARTER 2. Pelayanan Digital	1. <i>Compliance</i> 2. <i>assurance</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Tangible</i> 5. <i>Empathy</i> 6. <i>Responsiveness</i>	1. Penerapan pelayanan digital pada dimensi <i>Compliance</i> 2. Penerapan pelayanan digital pada dimensi <i>Assurance</i> 3. Penerapan pelayanan digital pada dimensi <i>Reliability</i> 4. Penerapan pelayanan digital pada dimensi <i>Tangible</i> 5. Penerapan pelayanan digital pada dimensi <i>Empathy</i> 6. Penerapan pelayanan digital pada dimensi <i>Responsiveness</i>  1) Kualitas pelayanan 2) Karakteristik pelayanan	1. Informan: a. BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman b. <i>Customer Service</i> c. <i>Teller</i> 2. Dokumentasi	1. Pendekatan penelitian menggunakan penelitian Kualitatif 2. Jenis Penelitian: deskriptif 3. Lokasi: Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman 4. Pemilihan subyek penelitian: purposive 5. Pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 6. Analisis data: Deskriptif 7. Keabsahan Data: 8. Triangulasi Sumber	1. Bagaimana Impelementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman 2. Bagaimana Dampak Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Safira Sasabila Firdaus  
NIM : E20191181  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 16 Mei 2023

Saya yang menyatakan



Safira Sasabila Firdaus  
NIM E20191181



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-511.A/Un.22/7.a/PP.00.9/03/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

20 Maret 2023

Kepada Yth.

Kepala Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman  
Jl. Letjen S. Parman, No. 2-3 Banyuwangi

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Safira Sasabila Firdaus  
NIM : E20191181  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Nurul Widyawati Islami Rahayu





## SURAT KETERANGAN

Banyuwangi, 5 Mei 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Branch Manager PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Banyuwangi S. Parman menerangkan bahwa:

Nama : Safira Sasabila Firdaus  
NIM : E20191181  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Yang Bersangkutan telah melaksanakan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP banyuwangi S. Parman dengan judul skripsi “**Implementasi Model CARTER Dalam Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S. Parman**”








Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Wassalamualaikum Wr.Wb








PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Banyuwangi S. Parman

  
 BSI BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Banyuwangi S Parman  
Adila Yoga Prakosa  
Branch Manager

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN**  
**IMPLEMENTASI MODEL CARTER DALAM PELAYANAN DIGITAL**  
**DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI S. PARMAN**

NO	HARI/TANGGAL	INFORMAN	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1.	Senin, 21 Oktober 2022	Caeswara Ardiani	Penelitian awal dalam rangka permohonan izin penelitian	
2.	Jum`at, 10 Maret 2023	Caeswara Ardiani	Penyerahan surat izin penelitian dan diterima untuk melakukan penelitian	
3.	Jum`at 17 Maret 2023	Caeswara Ardiani	Wawancara dengan Branch Operasional & Service Manager	
4.	Jum`at 17 Maret 2023	Anies Yulindha	Wawancara dengan Customer Service	
5.	Jum`at 17 Maret 2023	Sony Alvian	Wawancara dengan Teller	
6.	Senin, 20 Maret 2023	Khofifah Nur Hasani	Wawancara dengan Nasabah	
7.	Senin, 20 Maret 2023	Melinda Yulfar	Wawancara dengan Nasabah	



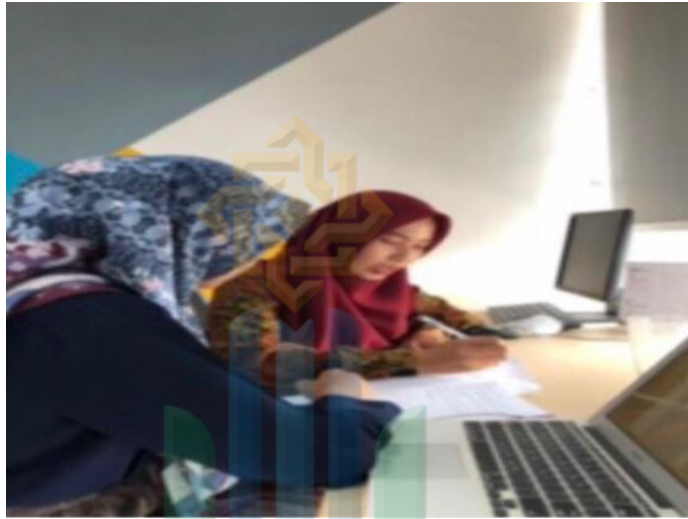
8.	Senin, 20 Maret 2023	Alvian Yudha Pratama	Wawancara dengan Nasabah	
9.	Senin, 20 Maret 2023	Ifanul Ulum	Wawancara dengan Nasabah	
10.	Senin, 20 Maret 2023	Ahmad Teguh	Wawancara dengan Nasabah	
11.	Senin, 20 Maret 2023	Olivia Gunawan	Wawancara dengan Nasabah	
12.	Senin, 20 Maret 2023	Ajeng Kholifah	Wawancara dengan Nasabah	
13.	Senin, 20 Maret 2023	Astuti	Wawancara dengan Nasabah	
14.	Senin, 20 Maret 2023	Aprilia Putri	Wawancara dengan Nasabah	

Banyuwangi, 5 Mei 2023  
Mengetahui,  
Branch Manager Bank Syariah Indonesia  
KCP Banyuwangi S. Parman



(Aldila Yoga Prakosa)

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Caeswara Ardiani (*BOSM*)



Wawancara dengan Mas Sony Alvian Dwi Laksono (*Teller*)



Wawancara dengan Mbak Anies Yulindha (*Customer Service*)



Wawancara dengan Alvian Yudha Pratama (nasabah)



Wawancara dengan Ahmad Teguh (nasabah)



Wawancara dengan Ajeng Kholifah (nasabah)







## BIODATA PENULIS



### Data Diri

Nama : Safira Sasabila Firdaus  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir : Banyuwangi, 06 November 2000  
Alamat : Jl. Ikan Kembang Waru No. 19 RT/RW 004/001  
Kelurahan Karangrejo Kecamatan Banyuwangi  
Agama : Islam  
No. Telepon : 085733643440  
Email : [safirasasabilaf06@gmail.com](mailto:safirasasabilaf06@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

TK : TK PANCA DHARMA (2007-2008)  
SD/MI : SDN 1 BANYUWANGI (2008-2013)  
SMP/MTS : SMP AL IRSYAD AL ISLAMIYYAH BANYUWANGI  
(2013- 2016)  
SMK/MA : MAN 1 BANYUWANGI (2016-2019)  
Perguruan Tinggi : UIN KHAS JEMBER (2019-2023)